



# **UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**CARRERA DE TURISMO**

## **ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA POLÍTICO-TURÍSTICO DE LAS ENTIDADES QUE REGULAN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE CUENCA 2016**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: INGENIERA EN TURISMO**

**AUTORA: MÓNICA ALEXANDRA TOBAR PILLCO**

**C.I.: 010600087-0**

**DIRECTORA: MAGÍSTER CRISTINA BARZALLO NEIRA**

**C.I.: 010348795-5**

**CUENCA - ECUADOR**

**ENERO - 2017**



## RESUMEN

El proyecto de investigación consiste en analizar la estructura del sistema político-turístico en la ciudad de Cuenca en el año 2016, a fin de conocer de manera concisa las funciones que desarrollan las diferentes entidades que regulan la actividad turística en la ciudad.

En la investigación se realiza un análisis sobre las funciones de las entidades que controlan el turismo en la ciudad, así como indagar acerca de los acontecimientos históricos del manejo de la actividad turística de Cuenca en los últimos veinte años.

La intención principal de este estudio es identificar cuáles son y como están constituidas las entidades públicas y privadas que rigen la actividad turística de la urbe cuencana, para esto es preciso aludir la definición de política turística y gobernanza turística.

Es fundamental también determinar cuáles son las consecuencias de la administración turística en la ciudad durante los años 2011-2016, respecto a la labor de las entidades que manejan el desarrollo turístico en Cuenca.

**Palabras Claves:** Sistema político-turístico, actividad turística, administración turística.



## ABSTRACT

The research project consists of analyzing the structure of the tourist-political system in the city of Cuenca in the year 2016, in order to know in a concise way the functions that develop the different entities that regulate the tourist activity in the city.

In the investigation an analysis is made on the functions of the entities that control the tourism in the city, as well as inquire about the historical events of the management of the tourist activity of Cuenca in the last twenty years.

The main intention of this study is to identify the public and private entities that regulate the tourism activity of the Cuenca city, for which it is necessary to refer to the definition of tourism policy and tourist governance.

It is also essential to determine the consequences of tourism administration in the city during the years 2011-2016, regarding the work of the entities that manage tourism development in Cuenca.

**Keywords:** Political-tourist system, tourist activity, tourist administration.



## TABLA DE CONTENIDO

<b>Resumen.....</b>	<b>2</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>3</b>
<b>Cláusula de Derechos de Autor .....</b>	<b>11</b>
<b>Cláusula de Propiedad Intelectual.....</b>	<b>12</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>13</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>14</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>15</b>
<b>Capítulo I. Análisis Histórico del Manejo de la Actividad Turística en la Ciudad de Cuenca en los últimos veinte años (1996-2016).....</b>	<b>16</b>
1.1 Turismo en el Ecuador.....	25
1.2 Antecedentes de la administración turística en la ciudad de Cuenca (1996-2016) .....	28
1.3 Importancia de la actividad turística en la ciudad de Cuenca .....	46
<b>Capítulo II. Entidades Públicas y Privadas que Regulan la Actividad Turística en la Ciudad de Cuenca (2016) .....</b>	<b>53</b>
<b>2.1 Ministerio de Turismo del Ecuador .....</b>	<b>55</b>
2.1.1 Funciones del Ministerio de Turismo .....	56
2.1.2 Competencias del Ministerio de Turismo .....	57
2.1.3 Reglamentos del Ministerio de Turismo .....	60
<b>2.2 Gobierno Provincial del Azuay .....</b>	<b>65</b>
2.2.1 Funciones del Gobierno Provincial del Azuay .....	66
2.2.1.1 Departamento de Turismo GPA TOURS .....	67
<b>2.3 Ilustre Municipalidad de Cuenca .....</b>	<b>70</b>
2.3.1 Competencias y Atribuciones de la Ilustre Municipalidad de Cuenca .....	70



2.3.2 Obligaciones de la Ilustre Municipalidad de Cuenca.....	72
2.3.3 Fundación Municipal Turismo para Cuenca.....	74
2.3.3.1 Funciones de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca.....	75
2.3.3.2 Competencias, Atribuciones y Obligaciones de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca .....	75
<b>2.4 Cámara Provincial de Turismo del Azuay .....</b>	<b>80</b>
2.4.1 Funciones de la Cámara Provincial de Turismo del Azuay .....	81
<b>Capítulo III. Análisis de Estrategias y Tácticas de las Entidades que Regulan la Actividad Turística en la Ciudad de Cuenca (2016) .....</b>	<b>87</b>
<b>3.1 Consecuencias de la administración turística en Cuenca de los últimos cinco años (2011-2015) .....</b>	<b>87</b>
3.1.1 Árboles de Problemas y Objetivos con las respectivas Fichas de Problemas: Actividad turística en el Cantón Cuenca periodo 2011 – 2015 .....	87
<b>3.2 Propuesta de un modelo de organización que requiere la actividad turística en Cuenca .....</b>	<b>110</b>
<b>3.3 Perspectivas a largo plazo de las entidades que regulan la actividad turística en Cuenca .....</b>	<b>117</b>
3.3.1 Perspectivas turísticas del Ministerio de Turismo .....	119
3.3.2 Perspectivas turísticas del Gobierno Provincial del Azuay.....	120
3.3.3 Perspectivas turísticas de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca .....	123
3.3.4 Perspectivas turísticas de la Cámara Provincial de Turismo del Azuay.....	127
<b>Conclusiones .....</b>	<b>130</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>133</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>135</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>143</b>



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	31
Tabla 2. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	32
Tabla 3. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	32
Tabla 4. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	33
Tabla 5. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	33
Tabla 6. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	34
Tabla 7. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	34
Tabla 8. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	35
Tabla 9. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	36
Tabla 10. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	37
Tabla 11. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	38
Tabla 12. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	39
Tabla 13. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	40
Tabla 14. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	41
Tabla 15. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	42
Tabla 16. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	43
Tabla 17. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	44
Tabla 18. Administración Turística en la ciudad de Cuenca .....	45
Tabla 19. Festividades en la ciudad de Cuenca .....	47
Tabla 20. Reconocimientos otorgados a la ciudad de Cuenca .....	51
Tabla 21. Principales entidades que regulan la actividad turística en Cuenca .	54
Tabla 22. Competencias del Ministerio de Turismo .....	58
Tabla 23. Atribuciones del Ministro de Turismo .....	59
Tabla 24. Leyes y Reglamentos aplicados al Turismo.....	60
Tabla 25. Leyes y Reglamentos aplicados al Turismo.....	61



Tabla 26. Leyes y Reglamentos aplicados al Turismo.....	61
Tabla 27. Leyes y Reglamentos aplicados al Turismo.....	62
Tabla 28. Leyes y Reglamentos aplicados al Turismo.....	63
Tabla 29. Leyes y Reglamentos aplicados al Turismo.....	64
Tabla 30. Actividades turísticas realizadas por el Departamento de Turismo GPA TOURS – 2015.....	69
Tabla 31. Competencias y Atribuciones de la I. Municipalidad de Cuenca.....	71
Tabla 32. Obligaciones de la I. Municipalidad de Cuenca .....	72
Tabla 33. Obligaciones de la I. Municipalidad de Cuenca .....	73
Tabla 34. Competencias, Atribuciones y Obligaciones .....	76
Tabla 35. Competencias, Atribuciones y Obligaciones .....	77
Tabla 36. Deberes y Atribuciones del Director Ejecutivo .....	78
Tabla 37. Actividades turísticas realizadas por la FMTC – 2015 .....	79
Tabla 38. Establecimientos afiliados a la CAPTUR del Azuay.....	81
Tabla 39. Funciones de la Cámara Provincial de Turismo del Azuay .....	82
Tabla 40. Actividades turísticas realizadas por la CAPTUR del Azuay – 2016.....	84
Tabla 41. Actividades turísticas realizadas por la CAPTUR del Azuay – 2016.....	85
Tabla 42. Ficha Problema 1: Actividad turística en el Cantón Cuenca año 2011.....	90
Tabla 43. Ficha Problema 2: Actividad turística en el Cantón Cuenca año 2012.....	94
Tabla 44. Ficha Problema 3: Actividad turística en el Cantón Cuenca año 2013.....	98
Tabla 45. Ficha Problema 4: Actividad turística en el Cantón Cuenca año 2014.....	102
Tabla 46. Ficha Problema 5: Actividad turística en el Cantón Cuenca año 2015.....	106



Tabla 47. Análisis FODA de las entidades que regulan la actividad turística en Cuenca .....	111
Tabla 48. Análisis FODA de las entidades que regulan la actividad turística en Cuenca .....	112
Tabla 49. Propuesta de un modelo de organización turística para Cuenca ....	116
Tabla 50. Información obtenida de la entrevista realizada al Lcdo. Jairo Martínez .....	118
Tabla 51. Información obtenida de la entrevista realizada al Mg. Fernando Pontón .....	120
Tabla 52. Información obtenida de la entrevista realizada a la Lcda. Fabiola Jadán .....	123
Tabla 53. Información obtenida de la entrevista realizada a la Ing. María José Ortiz.....	126





## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Traza primitiva de la ciudad de Cuenca.....	29
Figura 2. Logo de la Cámara Provincial de Turismo del Azuay .....	31
Figura 3. Parque Abdón Calderón – Catedral Nueva.....	32
Figura 4. Plaza de las Flores – Iglesia del Carmen de la Asunción .....	32
Figura 5. Logo de la I. Municipalidad de Cuenca .....	33
Figura 6. Logo de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca .....	35
Figura 7. Logo del Gobierno Provincial del Azuay .....	35
Figura 8. Logo del Ministerio de Turismo del Ecuador.....	41
Figura 9. Problema 1: Inexistencia de un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Destino Cuenca y su Área de Influencia.....	88
Figura 10. Objetivo 1: Inexistencia de un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Destino Cuenca y su Área de Influencia.....	89
Figura 11. Problema 2: Carente Posicionamiento del Cantón Cuenca como Destino Turístico .....	92
Figura 12. Objetivo 2: Carente Posicionamiento del Cantón Cuenca como Destino Turístico .....	93
Figura 13. Problema 3: Incipiente Promoción Turística del Cantón Cuenca .....	96
Figura 14. Objetivo 3: Incipiente Promoción Turística del Cantón Cuenca .....	97
Figura 15. Problema 4: Transferencia de Competencias y Funciones para el Control Turístico.....	100
Figura 16. Objetivo 4: Transferencia de Competencias y Funciones para el Control Turístico.....	101
Figura 17. Problema 5: Monopolización de la gestión turística por parte de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca.....	104
Figura 18. Objetivo 5: Monopolización de la gestión turística por parte de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca.....	105



Figura 19. Esquema de la Propuesta de un modelo de Organización	
Turística .....	<b>115</b>
Figura 20. Lcdo. Jairo Martínez Vélez – Especialista de Registro y	
Estadística .....	<b>118</b>
Figura 21. Mg. Fernando Pontón – Gerente General.....	<b>119</b>
Figura 22. Lcda. Fabiola Jadán – Coordinadora de las Oficinas - ITUR .....	<b>122</b>
Figura 23. Ing. María José Ortiz – Directora Ejecutiva .....	<b>125</b>



## CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca  
Clausula de derechos de autor

---

Mónica Alexandra Tobar Pillco, autora del proyecto de investigación "Análisis de la estructura del sistema político-turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 25 de enero de 2017

Mónica Alexandra Tobar Pillco

C.I: 010600087-0



Universidad de Cuenca

## CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca  
Clausula de propiedad intelectual

---

Mónica Alexandra Tobar Pillco, autora del proyecto de investigación “Análisis de la estructura del sistema político-turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 25 de enero de 2017

Mónica Alexandra Tobar Pillco

C.I: 010600087-0



## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado principalmente a mi mamá María por ser mi ejemplo de superación y fortaleza, por brindarme siempre su amor y apoyo incondicional para alcanzar las metas que me he propuesto y hacer realidad mis sueños, por ser la luz de mi vida.

A mi familia, y sobre todo a ti, mi papito Hugo que estoy segura que desde el cielo te sentirás orgulloso de ver a tu hija ser una profesional.



## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, por brindarme la oportunidad de alcanzar esta meta, por ser la guía en mi camino.

De manera muy especial a mí directora, Magíster Cristina Barzallo por mostrar desde el principio gran interés en ayudarme, por brindarme su tiempo y dedicación, gracias por impartirme sus conocimientos para realizar y culminar con éxito este importante proyecto en mi vida.

Gracias a todas aquellas personas que me brindaron su ayuda y colaboración para la elaboración de este proyecto.



## **INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto de investigación se enfoca al análisis del sistema político turístico de las entidades públicas y privadas que se encargan de la planificación, control y promoción turística de la ciudad de Cuenca. Analiza la evolución de la administración con visión turística de la urbe en los últimos veinte años, así como los diferentes matices que ha tomado la política turística acoplándose a las características y necesidades propias de la ciudad.

Para determinar este análisis se ha organizado la información en tres capítulos; el primero involucra las concepciones del ámbito político turístico, el origen y evolución que ha asumido la gobernanza turística en el Ecuador y específicamente en la ciudad de Cuenca, el segundo capítulo se basa en la descripción de los entes encargados del turismo en la ciudad, sus funciones y proyectos turísticos, y finalmente el tercer capítulo representa el análisis de las estrategias y condiciones en que se encuentran las entidades regidoras de la actividad turística.



## Capítulo I

### **Análisis histórico del manejo de la actividad turística en la ciudad de Cuenca, en los últimos veinte años (1996-2016)**

La actividad turística se ha convertido en un factor de desarrollo preponderante en varias naciones, y esto se debe a la dinamización que genera el turismo en la economía de las mismas, por esta razón los gobiernos han visto imprescindible establecer un sistema político-turístico que involucre una normativa y mecanismos necesarios que favorezcan el control y el adecuado desempeño del turismo. Por tanto, este capítulo se centra en una conceptualización generalizada sobre la gestión pública que ha conllevado el turismo para su progreso adecuado y sostenido. Además, identificar la evolución de la administración con visión turística de la urbe en los últimos veinte años, así como los diferentes matices que ha tomado la política turística acoplándose a las características y necesidades propias de la ciudad.

Para abordar este tema es necesario revisar varios conceptos básicos sobre la temática, mismos que se presentan a continuación:

**Actividad turística:** conlleva la interacción entre varios individuos ya sea directa o indirectamente, proporciona importantes réditos económicos en las sociedades que se preocupan en su planificación y sostenibilidad, en el presente y largo plazo. Es por tal motivo la necesidad de implementar mecanismos para explotar la capacidad turística de un territorio, de la manera más idónea y equitativa, adaptados a la zona y priorizando el bien común; de esta manera se genera la gobernanza turística, y con ella una política turística que busca la organización, productividad, competitividad y el mejorar la calidad de vida de la sociedad en el ámbito turístico. Para comprender estos elementos, es necesario establecer las concepciones que involucran tanto a la gobernanza como a la política inmersa en el medio turístico, pues representan la base sólida sobre la que se desenvuelve la actividad turística de cualquier región.





**Sistema político:** representa el producto de las adopciones de una sociedad en ámbitos políticos, sociales y económicos con la finalidad de conseguir un orden e integración colectiva.

**Sistema turístico:** representa una metodología necesaria para percibir y comprender el fenómeno turístico, como también establecer las interacciones y cooperación que se da entre los involucrados en la actividad turística, ya sea que se enfoque de manera económica, social, política, psicológica, ambiental o tecnológica y que se basan en el buen desenvolvimiento de la actividad (Cobo, Hervé, & Aparicio, 2009). Por esta razón el sistema turístico no debe ser segmentado sino ser considerado como un conjunto estructurado el cual se focaliza conforme a las características concretas del sector turístico.

Acorde a diversos estudios enfocados en el sistema turístico, se puede encontrar la perspectiva de varios autores, entre los que destacan los enfoques estructurales y funcionales referidos al espacio turístico con sus componentes, el flujo de la población y los efectos producidos en la actividad turística respectivamente (Ivars, 2003). Por otra parte, la perspectiva de Leiper (2002) se centra en el turista y clasifica al sistema en el lugar de origen o territorio emisor desde el que parte el viajero, fundamentándose en comprender las motivaciones de viaje, la planificación y organización del mismo; las rutas de tránsito o viaje y el destino en donde se interactúa con los atractivos y el uso de servicios e infraestructuras.

Es por tanto indispensable, la creación y actuación de empresas turísticas que satisfagan las necesidades y brinden servicios adecuados a los turistas y a las organizaciones gubernamentales, que fijen normativas y controlen el desempeño turístico del destino, convirtiéndose en parte importante del sistema turístico.

En base a estas concepciones, se puede decir que el sistema turístico corresponde a todos los elementos involucrados en la actividad turística, tales como el turista, los



destinos, atractivos, la infraestructura, los servicios, los ingresos económicos percibidos, la promoción y principalmente los entes gubernamentales públicos y privados encargados de regir y establecer normas necesarias para el control de la actividad turística de la zona. De igual manera las actualizaciones y las tendencias globales de cada elemento, para maximizar el potencial del destino principalmente basado en la sostenibilidad y equidad de los grupos involucrados, conllevando a un mejor progreso y desenvolvimiento del turismo.

Por su parte, el sector institucional conformado por la administración pública, organizaciones gubernamentales o no gubernamentales, empresas privadas de toda índole dedicadas a la actividad turística, constituyen un componente primordial en el sistema turístico de un destino, pues conforman un factor catalizador del desarrollo debido al aporte en infraestructura, servicios y el enfoque a la satisfacción del consumidor, por medio de estas entidades se establecen planes estratégicos y normativas reguladoras necesarias para la sostenibilidad de la actividad.

***Administración pública:*** representa un pilar fundamental para el desarrollo de cualquier localidad, debido a que sus actividades se involucran en el control, regulación, mantenimiento, mejora y planificación del territorio a su cargo. Esta administración se preocupa por llevar de manera equitativa las relaciones con la sociedad y promover un crecimiento sustancial y sostenido de la economía.

Es por ello, que la administración pública se posiciona como un eje indispensable en la organización de un territorio, por lo que los gobiernos se ven obligados a establecer entidades que ejerzan poder y control; al respecto López Palomeque (2004), investigador de la Dirección General de Investigación del Ministerio de Ciencia y Tecnología de Cataluña expresa que “la administración pública se puede definir como un conjunto de entes públicos y órganos que se enmarcan dentro del poder ejecutivo”; mientras que el concepto que da la Universidad Intercultural de Chiapas (2007) es que, la administración surge como una necesidad de los seres



humanos que consiste en organizarse de manera individual o grupal para alcanzar objetivos, ser más productivos, una mejor calidad de vida y lograr la competitividad en un mundo globalizado. Estas definiciones proporcionan una concepción de la administración pública como una actividad prioritaria y necesaria para el desarrollo adecuado de los pueblos y territorios.

En su ejecución, el poder político se dota de estructuras organizativas que permiten llevar a cabo las competencias que le son propias, según el tipo o nivel de administración que represente, y cuyo resultado, referente a las competencias en materia de turismo, es la creación de una administración turística que se articula en la administración pública en su conjunto (López, 2004).

En el Ecuador, la administración pública se ha ido moldeando paulatinamente al sector en la que se encuentra inmersa, el gobierno ecuatoriano se encarga de proporcionar los medios necesarios para establecer de la forma más adecuada dicha administración, al respecto la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2015), afirma que esta administración pública en el país se basa en mejorar la eficiencia de las instituciones del Estado Central a través de políticas y procesos que optimicen la calidad, la transparencia y la calidez del Servicio Público. Además de convertir al Estado Central e Institucional del Ecuador como un referente regional de eficiencia en la gestión, a través de procesos y sistemas de calidad, apoyando el desarrollo del talento humano. De esta manera la administración turística comprende el actor principal para el desarrollo turístico, pues es el ente encargado en el cumplimiento de las normas y regulación de los establecimientos públicos y privados correspondientes al turismo y que brindan servicios regulados de cualquier índole en la actividad.

El Ecuador ha optado por un cambio en su matriz productiva, debido a que el turismo corresponde una actividad relevante para la economía del país, buscando contar con nuevos esquemas de generación, distribución y redistribución de la riqueza;



reducir la vulnerabilidad de la economía ecuatoriana, eliminar las inequidades territoriales e incorporar a los actores que históricamente han sido excluidos (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2015). Por tal motivo la actividad turística al ser de suma importancia en la economía del país y el desarrollo de los pueblos, necesita una administración capaz de generar el desarrollo sostenido y sustentable de la actividad, garantizando su permanencia a largo plazo con equidad hacia la población.

***Política turística.*** El turismo es un fenómeno que acapara grandemente a la población y por ende al sector económico de los territorios, debido a que involucra la inversión, adecuación, capacitación y regeneración para el desarrollo de un destino, pero en menor magnitud que las necesarias para otras actividades; tiene gran capacidad para generar divisas y promover intensivamente el empleo en diversas áreas.

Es un fenómeno social que favorece el intercambio cultural entre los ciudadanos, y supone cambios en las sociedades de acogida. El turismo representa una actividad social que se involucra con el intercambio cultural, además de diversas variaciones en la sociedad y el territorio en el que se desarrolla (Marrero & González, 2009). Por lo tanto, es necesario establecer políticas enfocadas a la regulación y al correcto desarrollo de la actividad turística, evitando el deterioro de las sociedades implicadas en el turismo.

La política turística representa la planeación de un conjunto de procesos para alcanzar los objetivos deseados en el área turística utilizada por los entes encargados de esta actividad. “Una política turística es un cauce de acción intencionadamente coherente” (Velasco, 2011). El conjunto de procesos debe ser articulado y encausado en un lineamiento común para desarrollar adecuadamente el ámbito turístico del territorio, tomar decisiones apropiadas que aporten un apoyo al turismo de la región y no afecten el desenvolvimiento del mismo.



La intervención de la administración pública en el sector turístico ha generado la política turística y ésta nace con la necesidad de regir la actividad turística para potenciar el aprovechamiento adecuado de los recursos turísticos. De este poder político se establece una serie de directrices de ordenación, planificación, promoción y regulación de la actividad turística (Arcarons, 2010).

Esta política se ha ido adaptando y evolucionando a las condiciones del medio y a las necesidades del sector en el que se desenvuelve, siendo enfocada a la administración central, autonómica y local, e involucrando actores públicos y privados, con la finalidad de ofrecer soluciones a problemas y conflictos que se presenten en el sector, así como establecer estrategias para el desarrollo adecuado y equitativo.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define a la política turística como la acción que desarrolla el sector público desde el conjunto de administraciones e instituciones que lo componen y que afectan de manera relevante a la actividad pública. Por lo tanto, esta política es necesaria para encaminar el correcto desarrollo turístico de un lugar.

La política turística comprende un conjunto de herramientas necesarias y como apoyo, son medios de desarrollo consciente, centradas en el turismo sostenible, ético, enfocado en convertirse a través de sus recursos en una experiencia transformadora de vida, utilizando de manera inteligente los espacios disponibles (destinos, servicios, personas), generando alto valor agregado, adelantándose a la tendencia, y considerando la inclusión económica y social, a través del conocimiento y del talento humano (MINTUR, 2011). Por ende, los representantes públicos deben incorporar un aporte democrático en la ejecución de la política turística pues éstos colaboran y actúan en forma idónea en la elaboración de los mismos, además permite legitimar acuerdos enfocados en el bien común.



**Gobernanza turística.** El término gobernanza según el diccionario de la lengua española (2014) es “el arte o manera de gobernar, que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía”. Dicha conceptualización de gobernanza parte directamente la gobernabilidad pues es esta la que abarca todos los elementos que conllevan a un territorio a considerarse dirigido o gobernado, promoviendo un bien común y sostenibilidad en el desarrollo de un país.

Según Saíenz (como se citó en Rosas, Calderón, Campos, 2012) “la gobernabilidad es el conjunto de condiciones, distintas para cada región, que se traducen en un estado de armonía de trabajo conjunto de corresponsabilidad entre sociedad y gobierno, entre emprendedores y el territorio, entre las fuerzas económicas y las instituciones”. Asimismo, la gobernanza se ha convertido, desde hace décadas, en un elemento clave para la planificación y gestión de los destinos turísticos (Gómez & Martín, 2015), corresponde a acciones estratégicas colectivas, como responsabilidades compartidas entre los sectores público, privado y la sociedad según Dredge (como se citó en Cruz, Serrano y Vargas, 2006). En este punto se puede referir que la gobernanza se encamina en el trabajo conjunto entre el gobierno y la colectividad para mejorar el estilo de vida, utilizando adecuadamente los recursos disponibles y enfocada en posicionar turísticamente al territorio, apoyando el mejoramiento de la economía de los pueblos locales, y gestionando el éxito de los mismos a largo plazo.

Debido a la globalización se ha generalizado la concepción de desarrollar un buen gobierno, capaz de apoyar y promover un desarrollo sustentable y sostenible en el territorio al cual se encuentra rigiendo, para ello debe tomar en cuenta la seguridad de los ciudadanos, la gestión equilibrada de los recursos, el uso adecuado de los gastos públicos, así como mantener responsabilidad frente a lo ejecutado, y que



esta información sea fácilmente accesible a los ciudadanos quienes deben ser partícipes de las decisiones que toma el gobierno.

Por su parte, el Banco Mundial define al gobierno como “el conjunto de gobernantes o administración pública: el uso de la autoridad política, la práctica de control sobre una sociedad y la gestión de sus recursos para el desarrollo social y económico”.

La actividad turística representa un eje fundamental para la sustentabilidad por lo tanto la gobernanza considera la asociación con el turismo un eslabón indispensable para el desarrollo. Es por este motivo que se cimienta en la implantación de políticas turísticas para mantener estable esta actividad y se benefician los diversos miembros sociales públicos y privados involucrados.

A las funciones que ejerce la administración pública se las denomina gobernanza, la cual se fundamenta en una forma de administración más cooperativa, involucrando a instituciones estatales y no estatales en la participación, formulación y aplicación de políticas públicas, priorizando las de accionar comunitario participativo.

Según el United Nations Sustainable Development Solutions Network (2013), se reconoce a la gobernanza como un factor esencial para la consecución de la sostenibilidad, es una herramienta para la gestión estratégica sostenible de los destinos turísticos.

De manera específica, la gobernanza turística es un factor preponderante en los gobiernos, pues el turismo es un eje económico de suma importancia en los países, cuyos gobiernos buscan el mejor desempeño para obtener los réditos deseados obviamente enfocados en la sostenibilidad económica, social y ambiental.



La Organización Mundial del Turismo (2010) busca enfocar a los gobiernos en esta marcha, para ello ha desarrollado varias actuaciones como la Conferencia celebrada en la Feria Internacional de Turismo - FITUR 2007 sobre; *“La excelencia en la gobernanza turística exige formas de gestión actualizadas”*, o la celebración del 7º Foro de la Organización Mundial del Turismo, en la segunda sesión de este Foro, titulada *“La gobernanza del turismo y el lugar del turismo en las instituciones”*, realizada en Puerto Vallarta – México en noviembre de 2010, con esto se busca evitar cometer los errores comunes al ejercer el poder y se aprende de experiencias de otros estados en cuanto al desempeño de la actividad turística optimizando el uso de recursos disponibles.

Para la consecución de estos objetivos la administración pública y privada del área turística juega un papel preponderante, debido a que estas instituciones norman, rigen, planifican y ejecutan proyectos para satisfacer las necesidades actuales y futuras. En Ecuador, y de manera específica en la ciudad de Cuenca, estas labores se han delegado a organismos gubernamentales como el Ministerio de Turismo con la respectiva Coordinación zonal Austro N° 6, la Cámara Provincial de Turismo del Azuay, el Gobierno Provincial del Azuay y la Ilustre Municipalidad de Cuenca a través de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca.

En este punto cabe destacar, que para definir a estos organismos y establecer sus respectivas funciones, ha transcurrido alrededor de veinte años, tiempo en el que la ciudad ha cambiado, y ha generado la necesidad de adaptarse a los cambios de modernización, acoplarse a las tendencias de la globalización turística y a la complejidad de intereses y necesidades de la demanda turística actual.

Por ello, la administración política turística es el actor principal para el desarrollo sostenible de un lugar, debido a que cataloga y valora el patrimonio natural y cultural del territorio, regula la actividad turística y diseña e implanta políticas turísticas para el mejor control y ordenamiento de la actividad.





## **1.1 Turismo en el Ecuador**

El turismo se ha convertido en una de las principales actividades económicas en el mundo, ha tenido un crecimiento significativo en las últimas décadas, propiciando que tanto los países desarrollados, como los que están en vías de desarrollo se enfoquen en el progreso de la actividad turística, implementando medidas para el desarrollo de esta actividad; fomentando un turismo sostenible, creando conciencia ambiental para el cuidado y conservación de los recursos naturales y culturales, y generando beneficios de manera equitativa para todos los sectores involucrados, estos han sido los puntos primordiales a tratar a nivel mundial. Según la Organización Mundial del Turismo – OMT:

Actualmente el turismo es una de las industrias más grandes del mundo, representa uno de cada once empleos a nivel mundial y el 10% del Producto Interno Bruto, generando 1,5 billones de dólares en exportaciones en el 2015, y se prevé que las llegadas de turistas internacionales crezcan un 3.3% al año entre el 2010 y 2030, hasta alcanzar los 1.800 millones en el 2030 (OMT, 2016).

Por esta razón el turismo empieza a formar parte de las agendas políticas de los países, con el propósito de proteger los recursos y evitar la sobreexplotación de los mismos.

En la industria del turismo se diversifican las motivaciones y alternativas para hacerlo, como el turismo de aventura, ecoturismo, turismo de salud, de negocios, científico, entre otras nuevas modalidades, sobresaliendo el turismo cultural y natural, y el tradicional turismo de sol y playa.

El desarrollo turístico es un eje fundamental para la economía del país, por esta razón el Ecuador ha incluido al turismo sostenible dentro de la política de Estado buscando diversificar la economía, asegurar igualdad de oportunidades de género,



conservar el ambiente, mejorar la calidad de vida, empoderar y conservar la diversidad de culturas del país (MINTUR, 2015).

Para promover esta política el Ministerio de Turismo consideró necesario implementar acciones para independizar el desarrollo turístico incluyendo la descentralización de gobiernos locales y el incremento en el presupuesto asignado para departamentos de turismo a nivel central y local a través de las Competencias del Turismo como resultado de la Ley de Descentralización y Participación Social y la Ley de Régimen Municipal que impacta a 76 de los 219 Municipios que tiene el Ecuador y 19 de los 24 Consejos Provinciales (MINTUR & FMTPC, 2011).

Por otra parte, el gobierno y las autoridades de turismo han dado un giro significativo a la publicidad y promoción turística del país, y promueven nuevas formas de gestión para estabilizar y llevar adecuadamente el desarrollo de la actividad turística, puesto que hasta hace algunos años Ecuador era conocido internacionalmente solo a través de las Islas Galápagos, es hasta 1999 que se creó la primera marca turística para el país denominada “Ecuador el país de los 4 mundos” con el eslogan: “la vida en estado puro”, proporcionando información de las cuatro regiones; Costa, Andes, Amazonía y Galápagos.

En el 2000 el país empieza con el proceso de descentralización del turismo y es por esta razón que en la gestión de la Ministra de Turismo Rocío Vázquez Alcázar en el 2001 el Ministerio de Turismo conjuntamente con la Organización Mundial de Turismo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo elaboran el Plan Nacional de Competitividad Turística del Ecuador, en este mismo año el Gobierno Nacional estableció las políticas de estado para el sector y declaró como prioridad nacional el desarrollo sostenible de la actividad turística (MINTUR, 2001). Con este gran avance en el ámbito turístico en el 2004 el gobierno del Presidente Lucio Gutiérrez consideró necesario cambiar la promoción turística a nivel internacional e



implementó una nueva marca país; “Ecuador, la vida en estado puro” es así como el país se dio a conocer en eventos de realce a nivel mundial.

Posteriormente, en el 2010 el Presidente de la República Econ. Rafael Correa da un nuevo cambio a la marca país; “Ecuador, ama la vida”, marca que alcanzó un importante posicionamiento a nivel internacional, sin embargo en el 2014 la marca país volvió a tener un cambio; “All you need is Ecuador” es la actual marca con la que se pretende posicionar al país como un destino turístico para el mundo.

Finalmente, en el 2015 se lanzó una campaña interna denominada “Ecuador potencia turística” con el fin de promocionar el potencial turístico y a la vez impulsar el cuidado y mantenimiento de los diferentes atractivos turísticos del país. En este mismo año Ecuador recibe la mención de “El mejor lugar para vivir”, otorgada por Expat Insider Suvey 2015, que ubicó al país en el primer lugar de la preferencia de los ciudadanos foráneos para vivir por segundo año consecutivo (MINTUR, 2015).

En el Ecuador el turismo representa el tercer pilar de la economía por ingresos no petroleros, según datos del Ministerio de Turismo en el 2014 arribaron 1'500.241 turistas al país generando 1'487.1 millones de dólares, para el siguiente año, en el 2015 el turismo generó ingresos de 1'691.2 millones de dólares y se registraron 1'560.429 llegadas, cifras que determinan el crecimiento de la actividad turística y un aporte significativo para la economía del país. Sin embargo, durante el 2016, Ecuador obtuvo un descenso en la entrada de turistas extranjeros al país, al registrar 1'412.718 llegadas provenientes principalmente de Colombia, Estados Unidos y Perú, este declive se debió a varios factores, entre los más importantes; la crisis económica mundial, la devaluación de la moneda de los países fronterizos Perú y Colombia convirtiéndolos en destinos económicos, el terremoto del 16 de abril y los sismos registrados a lo largo del año, entre otras causas. Pese a lo suscitado en el 2016 cabe mencionar que la balanza turística registró un saldo a favor de 292 millones de dólares para la economía del país (MINTUR, 2016).

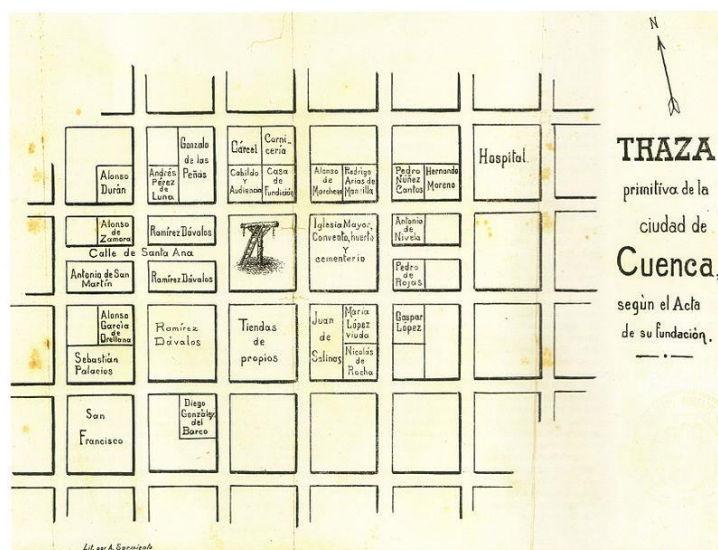


De esta manera es indiscutible establecer que el turismo genera un movimiento económico de gran importancia en el país. El desarrollo del sector turístico a más de ser una fuente significativa de divisas, también es un gran generador de fuentes de empleo de forma directa e indirecta, puesto que la actividad turística está relacionada con la implementación de hoteles, restaurantes, agencias de viajes, transporte turístico y más infraestructura necesaria para el desarrollo de esta actividad. Debido a esto las entidades encargadas del turismo trabajan por posicionar al país a nivel mundial.

### **1.2 Antecedentes de la administración turística en la ciudad de Cuenca (1996-2016)**

Santa Ana de los Ríos de Cuenca fue fundada el 12 de Abril de 1557 por Gil Ramírez Dávalos, bajo la orden del Virrey de Lima Don Andrés Hurtado de Mendoza. En la fundación española se impuso un trazado en damero para ordenar y organizar a la ciudad, y se estableció la ubicación de los tres poderes de la sociedad, siendo estos; el poder religioso representado por las dos catedrales, el poder político con la gobernación o en ese entonces la Sala de Cabildos y el poder económico con las familias más pudientes de la época, todos ubicados alrededor de la Plaza Central.

Cuenca declaró su independencia de España el 3 de Noviembre de 1820, a partir de esa fecha empieza un cambio político y social en la ciudad. De igual manera, empieza a ser estructurada físicamente siguiendo el modelo de una ciudad española, por lo tanto en las construcciones de aquellos años se hace evidente la presencia de la arquitectura colonial y republicana, he incluso se incorporó el estilo francés. Al ser las familias más pudientes quienes se asentaron alrededor de la Plaza Central, construyeron edificaciones de gran importancia, por esta razón el Centro Histórico posee las construcciones más relevantes de la ciudad.



**Figura 1.** Traza primitiva de la ciudad de Cuenca, según el Acta de su fundación, 1557.  
**Fuente:** Vidal, 2012.

En el estudio intitulado “Diseño de 5 circuitos turísticos virtuales para el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca” realizado por Teodoro Vidal<sup>1</sup> (2012), menciona que a partir de los años ochenta empieza el boom del turismo, y según las declaraciones de Narcisca Ullaauri pionera guía turística de la ciudad, en la década de los ochenta existía tan solo un city tour; por lo tanto, para ese entonces los sitios de visita eran; el Parque Abdón Calderón, la Catedral de El Sagrario conocida como la Catedral Vieja -misma que en la época de la Colonia constituía la iglesia mayor- la Catedral de la Inmaculada Concepción o Catedral Nueva construida en representación de la fe de los cuencanos, cabe mencionar que Cuenca es una ciudad altamente religiosa, por lo tanto entre los principales atractivos se encontraban las diferentes iglesias; Santo Domingo, San Alfonso, San Francisco, por mencionar algunas. Otros sitios de interés también eran; el Monasterio del Carmen de la Asunción, el Convento y Museo de las Conceptas, el Museo de Arte Moderno, el Museo Pumapungo conocido en ese entonces como Museo del Banco Central y las Ruinas de Todos Santos.

<sup>1</sup> Teodoro Vidal, Ingeniero en Turismo graduado en la Universidad de Cuenca.



Estos atractivos con el paso del tiempo han sido considerados sitios de gran interés para los turistas que día a día visitan el Centro Histórico de la ciudad, convirtiéndolo en el punto clave de atractivos, suma de importantes edificaciones históricas, culturales y religiosas.

Por otra parte, según el estudio intitulado “Proceso de formación e inserción laboral de los profesionales en Turismo de la Universidad del Azuay de la cohorte de 1998 y su influencia en la economía del Azuay” realizado por Liliana Viñansaca<sup>2</sup> (2015), en el cual hace referencia que en 1998 el Ecuador atraviesa por graves conflictos económicos, políticos y sociales, lo que ocasionó una seria inestabilidad financiera al país, y es así como surge un alto proceso migratorio. A, finales de los noventa la Secretaría Nacional del Migrante indica que la migración se concentra en las provincias de Cañar y Azuay. Debido a la crisis, el país se vio obligado a implementar alternativas para mejorar la estabilidad económica.

Posteriormente, a inicios del siglo XX la provincia del Azuay para solventar la crisis económica se enfocó en el desarrollo de la producción artesanal e industrial, siendo éstas actividades las principales fuentes de ingreso de la mayoría de los cantones de la provincia. Cuenca además empezó a considerar el desarrollo de la actividad turística como otra fuente de ingreso.

Es así, como el turismo se convirtió en una actividad de gran importancia para la urbe, con el paso del tiempo Cuenca ha tenido un crecimiento turístico visible, y debido a la implementación de distintas alternativas de turismo y por consiguiente a la gran afluencia de turistas en los últimos años, la administración turística en la ciudad ha tenido que modificar sus funciones para fortalecer el desarrollo turístico.

---

<sup>2</sup> Liliana Viñansaca, Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico graduada en la Universidad del Azuay.



Por lo tanto, las entidades públicas y privadas encargadas de la actividad turística en la ciudad como es el caso del Ministerio de Turismo - Coordinación zonal Austro N° 6, el Gobierno Provincial del Azuay, la Cámara Provincial de Turismo del Azuay y la Ilustre Municipalidad de Cuenca a través de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca han trabajado tanto conjuntamente y de manera individual en la promoción, planificación, control y difusión del turismo en la ciudad.

Es fundamental mencionar que la actividad turística empieza a tomar una relevante importancia dentro de la ciudad básicamente a partir de su declaratoria como Patrimonio Cultural de la Humanidad; entre los principales acontecimientos turísticos que ha tenido Cuenca desde su declaratoria hasta la actualidad destacan los siguientes:

**Tabla 1**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 1996</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Se constituye la Cámara Provincial de Turismo del Azuay, con el objetivo de impulsar el desarrollo del turismo y los servicios en general de la provincia.</li></ul>	Cámara Provincial de Turismo del Azuay.



**Figura 2.** Logo de la Cámara Provincial de Turismo del Azuay.  
**Fuente:** Cámara Provincial de Turismo del Azuay, 2016.


**Fuente:** Abril, 2015.





**Tabla 2**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*


Acontecimiento	Responsable
<u>Año 1998</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscripción del Centro Histórico de Cuenca, administración del Cuenca en la Lista del Patrimonio Alcalde Fernando Cordero (1996 Mundial (I. Municipalidad de Cuenca, - 2000). 2010).</li> <li>Candidatura a Patrimonio Cultural de la Humanidad a través de una muestra fotográfica sobre los mejores y más bellos lugares y paisajes de la ciudad, misma que fue exhibida en Marruecos.</li> </ul>	

**Figura 3.** Parque Abdón Calderón – Catedral Nueva. **Fuente:** Internet, 2016.

**Fuente:** Viñansaca, 2015.

**Tabla 3**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 1999</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>La UNESCO declaró al Centro Ilustre Municipalidad de Cuenca, Histórico de Cuenca: Patrimonio administración del Alcalde Cultural de la Humanidad, el 1 de Fernando Cordero. diciembre de 1999. Debido a que la ciudad posee edificaciones históricas y tradiciones culturales de gran valor, lo que conlleva a un excepcional patrimonio cultural tangible e intangible.</li> </ul>	

**Figura 4.** Plaza de las Flores – Iglesia del Carmen de la Asunción. **Fuente:** Internet, 2016.


**Fuente:** Propia, 2016.





**Tabla 4**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2000 – 2001</u>	
Empieza la Descentralización del Turismo en el Ecuador.	Ilustre Municipalidad de Cuenca, administración del Alcalde
<ul style="list-style-type: none"> <li>Transferencia de las competencias a los municipios:</li> </ul>	Fernando Cordero nuevo periodo (2000 - 2005).
1. Planificación local del turismo.	
2. Promoción turística local.	
3. Cobro de la licencia Anual de Funcionamiento de los establecimientos turísticos.	
4. Capacitación turística, para los facilitadores municipales.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>El Municipio de Cuenca asume la descentralización del turismo con la creación del Consejo de Turismo de Cuenca.</li> </ul>	

**Figura 5.** Logo de la I. Municipalidad de Cuenca. **Fuente:** Propia, 2016.

**Fuente:** Farfán, 2013.

**Tabla 5**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2002</u>	
Se realiza la Feria de la Bolsa Internacional de Turismo – BITE, en Cuenca.	Presidenta de la BITE, Sra. Gladys Eljuri conjuntamente con empresas turísticas de la ciudad.

**Fuente:** Abril, 2015.



**Tabla 6**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2003</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Creación del Plan Estratégico de Cuenca.</li></ul>	Ilustre Municipalidad de Cuenca, administración del Alcalde Fernando Cordero.
<ul style="list-style-type: none"><li>Inicia la gestión de la Corporación Cuencana de Turismo, entidad a cargo de la Municipalidad; con el propósito de:<ol style="list-style-type: none"><li>Diseñar e implementar estrategias para impulsar el desarrollo sostenible del turismo para Cuenca y la región.</li><li>Promover el turismo de tipo cultural.</li></ol></li></ul>	

**Fuente:** Farfán, 2013.

**Tabla 7**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*



Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2004</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Generación de un Modelo de Ordenamiento Territorial con el fin de tener una planificación y control del Centro Histórico de la ciudad.</li></ul>	Ilustre Municipalidad de Cuenca, administración del Alcalde Fernando Cordero.

**Fuente:** Farfán, 2013.



**Tabla 8**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2005</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Empieza el trabajo en la conservación, rehabilitación y restauración de edificaciones patrimoniales y de espacios públicos en el área histórica (Farfán, 2013).</li> </ul>	<p>Ilustre Municipalidad de Cuenca conjuntamente con instituciones públicas y privadas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desaparece la Corporación Cuencana de Turismo y se crea la Fundación Municipal “Turismo para Cuenca”, organismo a cargo de la Municipalidad (FMTC, 2005).</li> </ul>	<p></p> <p><b>Figura 6.</b> Logo de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. <b>Fuente:</b> Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de la Unidad de Turismo, con el propósito de dirigir y promocionar las actividades turísticas en la provincia del Azuay (Espinoza, 2012).</li> </ul>	<p>Gobierno Provincial del Azuay, administración del Prefecto Paúl Carrasco.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación del Plan Participativo de Desarrollo Provincial del Azuay, con el fin de planificar una agenda de desarrollo de la actividad turística en la provincia (Espinoza, 2012).</li> </ul>	<p></p> <p><b>Figura 7.</b> Logo del Gobierno Provincial del Azuay. <b>Fuente:</b> Gobierno Provincial del Azuay, 2016.</p>

**Fuente:** Espinoza, 2012.



**Tabla 9**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2006</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>A partir de la constitución de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, la ciudad por primera vez empieza a participar en ferias de turismo nacionales e internacionales.</li></ul>	I. Municipalidad de Cuenca, administración del Alcalde Marcelo Cabrera, Presidente de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca (2005 – Junio, 2009).
<ul style="list-style-type: none"><li>Cuenca desde el 2006 ha participado en los siguientes eventos:<ul style="list-style-type: none"><li>1.- Feria ANATO, Bogotá – Colombia.</li><li>2.- Feria ITB (International Travel Bureau), Berlín - Alemania.</li><li>3.- BITE, Cuenca – Ecuador.</li><li>4.- Feria “Turismo Ecuador”, Quito – Ecuador.</li><li>5.- BIT - Perú, Lima – Perú.</li><li>6.- FITE (Feria Internacional de Turismo del Ecuador), Guayaquil - Ecuador.</li><li>7.- Road Show USA y Canadá.</li><li>8.- Feria de las Nacionalidades, Cuenca – Ecuador.</li><li>9.- MITM Latin América, Quito – Ecuador.</li><li>10.- World Travel Mart, Londres – Inglaterra.</li></ul></li></ul>	Fundación Municipal Turismo para Cuenca conjuntamente con entidades públicas y privadas, tales como: <ul style="list-style-type: none"><li>Cámara Provincial de Turismo del Azuay.</li><li>Colaboración de CEMUART, participación adicional de la Cámara Provincial de Turismo del Azuay.</li><li>Coordinación con el Fondo Mixto de Promoción Turística (FMPT).</li><li>Dirección de Cultura de la I. Municipalidad de Cuenca.</li><li>Coparticipación de OPTUR Cuenca.</li><li>Coordinación con el Fondo Mixto de Promoción Turística (FMPT).</li></ul>

**Fuente:** Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.



**Tabla 10**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2007</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>La Fundación Municipal Turismo para Cuenca continúa representando a la ciudad en ferias de turismo a nivel nacional e internacional.</li></ul>	I. Municipalidad de Cuenca, administración del Alcalde Marcelo Cabrera, Presidente de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca y Gladys Eljuri Antón Directora Ejecutiva.
<ul style="list-style-type: none"><li>La ciudad en el 2007 participó en los siguientes eventos:<ul style="list-style-type: none"><li>1.- Feria ANATO, Bogotá – Colombia.</li><li>2.- Meet Ecuador, una presentación de Ecuador itinerante en Atlanta, New York, Toronto y Chicago.</li><li>3.- Aerogal – Campaña de promoción del Ecuador en Bogotá y Medellín – Colombia.</li><li>4.- Road Show Cono Sur, Santiago de Chile – Chile y Buenos Aires – Argentina.</li><li>5.- FITE (Feria Internacional de Turismo del Ecuador), Guayaquil – Ecuador.</li><li>6.- Rueda de negocios, Sao Paulo – Brasil.</li><li>7.- Proyecto Manta – Manaos, Ecuador.</li><li>8.- VI Encuentro de las Culturas, Cuenca – Ecuador.</li><li>9.- Ecuador Travel Expo 2007, (Road Show USA y Canadá).</li><li>10.- See Ecuador, Quito – Ecuador.</li><li>12.- Feria “Turismo Ecuador”, Quito – Ecuador.</li><li>13.- Expo Nautica Naviera y Portuaria, Manta – Ecuador.</li></ul></li></ul>	<p>Fundación Municipal Turismo para Cuenca conjuntamente con otras entidades públicas y privadas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Fundación Municipal Turismo para Cuenca presentó el Folleto TRADE de Cuenca.</li><li>Gobierno Provincial del Azuay y el sector artesanal.</li><li>Fundación Municipal Turismo para Cuenca editó el Folleto Trade en Portugués.</li><li>Directora de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca.</li><li>Coordinación con el Fondo Mixto de Promoción Turística (FMPT).</li><li>Empresa Visita Ecuador.</li></ul>

**Fuente:** Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.



**Tabla 11**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2008</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>La Fundación continúa asistiendo a eventos de realce relacionados al turismo para promocionar y difundir a la ciudad de Cuenca, tales como:</li></ul>	I. Municipalidad de Cuenca, administración del Alcalde Marcelo Cabrera, Presidente de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca y Gladys Eljuri Antón Directora Ejecutiva.
1.- Feria ITB (International Travel Bureau), Berlín - Alemania.	
2.- Meet Ecuador en ciudades de Estados Unidos y Canadá.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conjuntamente con la Corporación Metropolitana de Turismo de Quito.</li></ul>
3.- Feria “Ecuador Turismo”, Quito – Ecuador.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación con la Asociación Hotelera y CEMEXPO.</li></ul>
4.- Road Show Cono Sur, Santiago de Chile – Chile y Buenos Aires – Argentina.	
5.-Travel Mart Latin America, Quito – Ecuador.	
6.- FITE (Feria Internacional de Turismo del Ecuador), Guayaquil - Ecuador.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conjuntamente con el Consejo Provincial del Azuay.</li></ul>
7.- Workshop París – Francia.	

**Fuente:** Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.



**Tabla 12**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2009</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alianza para impulsar el turismo dentro de la provincia, con el programa de actividades permanentes “En Azuay Cuenca es Fiesta” (Espinoza, 2012).</li> <li>Cambio de administración municipal en el cantón Cuenca, nuevos miembros para el Directorio 2009 – 2013.</li> <li>Cuenca en este año asistió a las siguientes ferias turísticas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Feria FITUR Madrid - España.</li> <li>2.- Feria ANATO, Bogotá – Colombia.</li> <li>3.- Feria ITB (International Travel Bureau), Berlín – Alemania.</li> <li>4.- Feria Quito Turismo, Quito – Ecuador.</li> <li>5.- Expo Feria Mi Ecuador en la ciudad de New York, Corona Queens – Estados Unidos.</li> <li>6.- FITE (Feria Internacional de Turismo del Ecuador), Guayaquil – Ecuador.</li> <li>7.- Travel Mart Latin America, Frutillar – Puerto Varas, Chile.</li> <li>8.- Road Show Meet Ecuador, USA y Canadá.</li> <li>9.- See Ecuador, Cuenca – Ecuador.</li> <li>10.- World Travel Mart, Londres – Inglaterra.</li> <li>11.- Feria Artesanal y Turística, Sucúa – Ecuador.</li> </ol> </li> </ul>	<p>Gobierno Provincial del Azuay y Cámara Provincial de Turismo del Azuay.</p> <p>I. Municipalidad de Cuenca, administración del Alcalde Paúl Granda López, Presidente de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca (2009 - 2013). Fundación Municipal Turismo para Cuenca conjuntamente con empresas públicas y privadas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Regional del Ministerio de Turismo, Cámara Provincial de Turismo del Azuay, Asociación Hotelera del Azuay.</li> <li>Consortio Ecuatoriano de Joyería y la Bienal, a más de la colaboración de CEMUART y de la Cámara de Turismo del Azuay.</li> <li>Quito Turismo y el Ministerio de Turismo.</li> </ul>

**Fuente:** Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.



**Universidad de Cuenca**

**Tabla 13**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2010</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>La ciudad de Cuenca participa en eventos turísticos nacionales e internacionales:</li> </ul>	Fundación Municipal Turismo para Cuenca conjuntamente con empresas públicas y privadas, tales como:
1.- Feria FITUR Madrid – España.	
2.- Feria ITB (International Travel Bureau), Berlín – Alemania.	
3.- SKAL, Quito – Ecuador.	
4.- Verde Ecuador, Quito – Ecuador.	
5.- FENATUR, Azogues - Ecuador.	
6.- FITE (Feria Internacional de Turismo del Ecuador), Guayaquil – Ecuador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Provincial del Azuay, Cámara Provincial de Turismo de Azuay, Asociación Hotelera del Azuay, Gerencia Regional Austro, Esquina de las Artes, Air Cuenca y artesanos de la ciudad.</li> </ul>
7.- Travel Mart Latin America, Lima – Perú.	
8.- Semana Comercial del Ecuador, Lima – Perú.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio de Turismo.</li> </ul>
9.- Meet Ecuador en ciudades de Estados Unidos.	


**Fuente:** Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.





**Tabla 14**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2011</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Destino Cuenca y su Área de Influencia, con el objetivo de establecer estrategias de competitividad para el destino Cuenca y sus alrededores.</li> </ul>	<p>Fundación Municipal Turismo para Cuenca conjuntamente con el Ministerio de Turismo.</p>
	
<p><b>Figura 8.</b> Logo del Ministerio de Turismo del Ecuador.  <b>Fuente:</b> Ministerio de Turismo, 2016.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>La Unidad de Turismo encargada de dirigir y promocionar las actividades turísticas de la provincia fue reemplazada por el departamento de Turismo GPA TOURS (Gobierno Provincial del Azuay, 2016).</li> <li>La gestión de la Fundación se enfoca en seguir promocionando a la ciudad en importantes ferias y eventos turísticos:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Feria FITUR Madrid - España.</li> <li>2.- Feria ANATO, Bogotá – Colombia.</li> <li>3.- FENATUR, Manta – Ecuador.</li> <li>4.- CULTOUR Quito – Ecuador.</li> <li>5.- Travel Mart Latin America, Florianópolis – Brasil.</li> <li>6.- Feria de las Municipalidades, Tena – Ecuador.</li> <li>7.- Foro Sudamericano de Turismo y Negocios, Niteroi – Brasil.</li> </ol> </li> </ul>	<p>Gobierno Provincial del Azuay, administración del Prefecto Paúl Carrasco.</p> <p>Fundación Municipal Turismo para Cuenca con el Alcalde Paúl Granda López como Presidente y Gladys Eljuri Antón como Directora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fundación Municipal Turismo para Cuenca conjuntamente con el CEMUART.</li> </ul>

**Fuente:** Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.



**Tabla 15**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2012</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continúa el trabajo por posicionar a Cuenca como un destino turístico, asistiendo a eventos nacionales e internacionales, tales como:</li> </ul>	<p>Fundación Municipal Turismo para Cuenca con el Alcalde Paúl Granda López como Presidente y Gladys Eljuri Antón como Directora.</p>
<p>1.- Feria FITUR Madrid - España.</p> <p>2.- Road Show “Ecuador en Latinoamérica”, Brasil, Argentina y Chile.</p> <p>3.- Travel Mart Latin America, Cartagena – Colombia.</p> <p>4.- Feria Especializada Termatalia, Lima – Perú.</p> <p>5.- Road Show, Chicago – Estados Unidos.</p> <p>6.- “II Encuentro Empresarial de Turismo Interno Ecuador, Guayaquil – Ecuador.</p> <p>7.- Workshop Congreso de la Confederación Española de Agencias de Viajes, Quito – Ecuador.</p>	<p>Fundación Municipal Turismo para Cuenca conjuntamente con empresas turísticas públicas y privadas de la ciudad;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas privadas como Spa Novaqua, Spa Piedra de Agua, Corpoviajes y la agencia Surtrek.</li> <li>Operadores de Turismo y Agencias de Viajes de la ciudad.</li> </ul>

**Fuente:** Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.



**Tabla 16**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2013</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>En este año la ciudad de Cuenca participa en números eventos turísticos de gran importancia:</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Feria FITUR Madrid - España.</li> <li>2.- Vitrina Turística ANATO, Bogotá - Colombia.</li> <li>3.- Workshop Empresas Brasileñas, Quito – Ecuador.</li> <li>4.- Presentación del Canal Turístico “ECUADORTURISTICO.TV”, Quito – Ecuador.</li> <li>5.- World Travel Martet Latin America, Sao Paulo - Brasil.</li> <li>6.- Evento CIDEU, Cuenca – Ecuador.</li> <li>7.- Salón Internacional de Turismo, Lima – Perú.</li> <li>8.- Road Show “Discover Ecuador”, Estados Unidos.</li> <li>9.- Macrorrueda de Negocios, Guayaquil – Ecuador.</li> <li>10.- Workshop “Challenge Summit” Empresas Holandesas, Quito – Ecuador.</li> <li>11.- Presentación de Oferta Turística de Cuenca, Quito – Ecuador.</li> <li>12.- Feria de Turismo de las Américas (ABAV), Sao Paulo – Brasil.</li> <li>13.- Feria FIT Argentina, Buenos Aires – Argentina.</li> <li>14.- Travel Mart Latin America, Quito – Ecuador.</li> <li>15.- Feria Virtual Weddings &amp; HoneyMoons Expo, Cuenca – Ecuador.</li> <li>16.- Feria Municipal por los 193 años de Independencia, Cuenca – Ecuador.</li> <li>17.- Feria por el Día del Expat 2013, Cuenca – Ecuador.</li> <li>18.- Taller “Descubre las Maravillas de Cuenca”, Quito – Ecuador.</li> <li>19.- Feria 21st International Travel Show TT, Warsaw – Polonia.</li> </ol>	<p>Fundación Municipal Turismo para Cuenca, Gladys Eljuri Antón Directora Ejecutiva, conjuntamente con empresas turísticas públicas y privadas de la ciudad;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Delegación ecuatoriana de turismo.</li> <li>Operadora de turismo Cuencana “Expediciones Apullacta”.</li> <li>Aerolíneas Lan.</li> <li>Ministerio de Turismo del Ecuador.</li> <li>Cámara de Comercio de Cuenca.</li> <li>Aerolíneas Lan y operadores de turismo de la ciudad.</li> </ul>

**Fuente:** Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.



**Tabla 17**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2014</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambio de administración municipal en el cantón Cuenca, nuevos miembros para el Directorio 2014 – 2019.</li></ul>	I. Municipalidad de Cuenca, administración del Alcalde Marcelo Cabrera, Presidente de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, Psicóloga Tania Sarmiento Directora Ejecutiva (2014 - actualidad).
<ul style="list-style-type: none"><li>• Eventos de realce a los que asistió la ciudad de Cuenca:</li></ul>	Fundación Municipal Turismo para Cuenca conjuntamente con empresas públicas y privadas:
1.- FITUR, Feria Internacional de Turismo, Madrid – España.	
2.- Feria – Conferencia “Fast Track Ecuador: Lifestyle & Opportunity Conference 2014”, Quito – Ecuador.	
3.- Workshop Braztoa, Quito – Ecuador.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ministerio de Turismo del Ecuador.</li></ul>
4.- FITE (Feria Internacional de Turismo del Ecuador), Guayaquil – Ecuador.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cámara Provincial de Turismo del Azuay.</li></ul>

**Fuente:** Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.



**Tabla 18**

*Administración Turística en la ciudad de Cuenca*

Acontecimiento	Responsable
<u>Año 2015</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación del Proyecto de Gobierno Provincial del Internacionalización de la Provincia del Azuay con enfoque en el sector del turismo M.I.C.E. (Gobierno Provincial del Azuay, 2016).</li> <li>Cuenca en este año participó en cuatro eventos internacionales:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- XXXIV Feria ANATO, Bogotá - Colombia.</li> <li>2.- Workshop con Operadores Turísticos del Norte de Perú.</li> <li>3.- Travel Mart Latin America, Guatemala – México.</li> <li>4.- Presentación del Destino Cuenca, Lima – Perú.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>Además la ciudad participó en diez eventos nacionales:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Feria SEED 2015</li> <li>2.- Workshop LADEVI Ecuador</li> <li>3.- Evento Ecuador Potencia de Turismo de Reuniones, Capítulo 1</li> <li>4.- Macro Rueda de Negocios 2015</li> <li>5.- Macro Rueda de Negocios y Feria Viaja Primero Ecuador</li> <li>6.- Rueda de Negocios con Tour Operadores</li> <li>7.- Evento Meeting Industry Conference</li> <li>8.- Desayuno de Presentación Destino Cuenca</li> <li>9.- Evento Feel Again Ecuador</li> <li>10.- Capacitación del destino turístico Cuenca.</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>	<p>Azuay – Empresa de Turismo GPA - TOURS.</p> <p>Fundación Municipal Turismo para Cuenca.</p>

**Fuente:** Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.



Estas tablas muestran la evolución de la administración turística en la ciudad, a través de la gestión de las principales entidades que la regulan. La ciudad con el paso del tiempo se ha posicionado como un sitio turístico de gran interés, tanto a nivel nacional como internacional, por lo que el Gobierno local considera al turismo como una fuente de ingreso y de progreso para la urbe, razón por la cual, todas las entidades turísticas públicas y privadas trabajan hoy en día para impulsar el turismo en la ciudad, y sobre todo gestionar de la mejor manera el correcto desarrollo de la actividad turística.

### **1.3 Importancia de la actividad turística en la ciudad de Cuenca**

Cuenca, es considerada una de las ciudades más importantes del Ecuador, después de Quito la capital del país, y de Guayaquil el puerto principal, es la tercera ciudad más importante debido a su buena infraestructura, a la alta cobertura de servicios básicos, un amplio sistema bancario, servicios médicos de calidad y un alto nivel educativo. Su economía se basa principalmente en la industria y el comercio, a más de las actividades artesanales desarrolladas propiamente por la gente local; técnicas que hasta la actualidad han sido aprendidas de generación en generación, tales como: la elaboración de los famosos sombreros de paja toquilla, conocidos mundialmente como “Panama Hat”, la confección de los tejidos exhibiendo la belleza de sus bordados en la vestimenta típica de la “Chola Cuencana”, la fabricación de la cerámica, la joyería, la hojalatería, la herrería y la talabartería. Cabe mencionar que el desarrollo turístico también es considerado una fuente esencial para la economía de la ciudad.

La ciudad es reconocida por su interesante Centro Histórico, donde se puede apreciar los diferentes atractivos turísticos históricos y culturales; barrios tradicionales, museos, iglesias, conventos, parques, plazas, monumentos, casas patrimoniales, y edificaciones con fachadas de estilo colonial y republicano. En la ciudad se realizan actividades culturales de gran importancia tales como: el Festival



de Artes Escénicas, el Festival Internacional de la Lira, el Festival Internacional de Cine de Cuenca, el Festival de Cine de la Orquídea y es sede oficial desde 1987 hasta la actualidad de la Bienal Internacional de Cuenca, conocida desde sus inicios como Bienal Internacional de Pintura, sin embargo a partir de su séptima edición cambió de nombre por la ampliación a otras ramas artísticas como los videos, fotografías, instalaciones, artes digitales y diferentes lenguajes (Fundación Municipal Bienal de Cuenca, 2016).

Por otra parte, Cuenca goza de una gran variedad de sitios de entretenimiento ubicados alrededor del Centro Histórico, tales como: bares, discotecas, teatros, galerías y centros culturales, a más de cafeterías, restaurantes y una amplia plaza hotelera. Además, en el área moderna de la ciudad se encuentran las universidades, hospitales, centros comerciales, zona industrial y nuevas edificaciones.

Es necesario mencionar que la ciudad es dueña de grandiosas tradiciones y costumbres religiosas, que en el transcurso del año atraen a un gran número de turistas nacionales y extranjeros, entre las principales festividades populares de la ciudad, se celebran:

**Tabla 19**

*Festividades en la ciudad de Cuenca*

Festividad	Fecha
Año nuevo	Enero,1
Día de los Santos Inocentes	Enero,6
Carnaval	Febrero (depende de la fecha calendario)
Semana Santa	Marzo (depende de la fecha calendario)
Fundación de Cuenca	Abril, 12
Corpus Cristi o Septenario	Junio
Día de los Difuntos	Noviembre, 2
Independencia de Cuenca	Noviembre, 3
Pase del Niño Viajero	Diciembre, 24
Fin de año / Año viejo	Diciembre, 31

**Fuente:** Propia, 2016.



Cuenca se da a conocer principalmente como una ciudad cultural, debido a su declaratoria como Patrimonio Cultural de la Humanidad, sin embargo la ciudad ofrece una variedad de actividades turísticas que despiertan el interés de los viajeros en todos los ámbitos; turismo de aventura, turismo religioso, turismo gastronómico, turismo científico, turismo comunitario, ecoturismo y turismo de salud.

Según el estudio intitulado “Análisis de la Demanda y Oferta Turística en la ciudad de Cuenca” realizado por el Grupo de Investigación en Economía Regional – GIER<sup>3</sup> conjuntamente con la Fundación Municipal Turismo para Cuenca (2016), se determina que “los turistas nacionales que visitan la ciudad tienen una edad promedio de 36 años y son principalmente de Quito, Guayaquil, Machala y Loja con un nivel de educación medianamente alto, disponen de un presupuesto promedio diario de \$27,00 y un promedio de tres días de estadía en la ciudad. La principal motivación que tienen los turistas nacionales para llegar a Cuenca es por vacaciones, para visitar amigos o familiares.

En cuanto a los turistas extranjeros que visitan la ciudad tienen una edad promedio de 39 años provenientes de Estados Unidos, Colombia, Perú y de países europeos principalmente de Alemania y España, con un nivel de instrucción superior y un presupuesto promedio diario de \$59,00 y una estadía promedio de cinco días en la ciudad. La principal motivación que tienen los turistas extranjeros para visitar Cuenca es por vacaciones o recreación, sobresaliendo el clima y los atractivos turísticos de la ciudad, con una inclinación al turismo de aventura y al turismo cultural.

---

<sup>3</sup> GIER es el grupo de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca.





De esta manera se puede determinar que el perfil de los turistas tanto nacionales como extranjeros que visitan la ciudad son personas relativamente adultas, con un nivel de educación superior y en el caso de los extranjeros con un alto poder adquisitivo.

La ciudad posee una tendencia creciente en turismo, anualmente visitan la ciudad aproximadamente 900.000 turistas entre nacionales y extranjeros (MINTUR, 2016). Por esta razón, debido al desarrollo turístico en la ciudad, se ha dado paso a una nueva infraestructura hotelera; implementando, restaurando o adecuando la oferta turística, según datos del Ministerio de Turismo (2016) en su suplemento “Tarifa y Ocupación” actualmente existen 260 establecimientos hoteleros registrados en la ciudad, hoy por hoy el incremento hotelero se debe a que las casas patrimoniales la gran mayoría ubicadas en el Centro Histórico han sido adecuadas para ofrecer servicios de alojamiento, y de esta manera poder abastecer con la demanda turística de la ciudad.

Es necesario mencionar que debido al incremento de la oferta hotelera y de los sitios de entretenimiento como bares y discotecas, se ha incrementado la oferta laboral en Cuenca, para corroborar con esta información según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC, indicó que entre el 2009 y 2013 laboraban alrededor de 3.000 personas en el sector turístico, y para el 2014 aproximadamente 8.000 personas ocupan estas plazas de trabajo (El Mercurio, 2014), por lo tanto el turismo también es un importante generador de empleo en la ciudad.

Por otra parte, en el 2009 Cuenca obtuvo su primera mención como “Mejor lugar en el mundo para retirados” otorgada por la revista Internacional Living<sup>4</sup>, y es a partir de este año que se puede notar una significativa afluencia de turistas con un perfil diferente al habitual, y que corresponde a personas jubiladas o adultos mayores que

---

<sup>4</sup> International Living es una revista estadounidense especializada en el análisis de alternativas que ofrezcan los mejores beneficios y las ventajas para los jubilados alrededor del mundo.



visitan la ciudad con el propósito de permanecer en la misma por un periodo largo, y un considerable número de ellos para cambiar su residencia habitual y quedarse en la ciudad como su nuevo lugar para vivir. Estos viajeros provienen especialmente de Estados Unidos y Canadá, y entre las principales razones para preferir a Cuenca como un sitio ideal para vivir es por la calidad de vida de los habitantes y el privilegiado clima que posee la ciudad (Eljuri, 2014).

Es importante destacar que muchos de estos jubilados reciben del gobierno de su país de origen una elevada pensión, lo que hace que el costo de vida en la ciudad sea más económico que de su lugar de origen (Eljuri, 2014), sin embargo la presencia de los “expats” como se los conoce, ha generado un cambio social y sobretodo económico en Cuenca, puesto que su alto poder adquisitivo les permite invertir en propiedades o en negocios locales inclinados principalmente al sector turístico, siendo evidente que con ello el costo de vida determina pautas a favor y en contra de la economía local, por lo que los organismos encargados de la actividad turística, han sentido la necesidad de controlar y normalizar las actividades que este grupo de residentes realizan en la ciudad como aporte para la economía local.

Esta realidad ha propiciado la atención de los organismos mundiales en la ciudad, por lo que es necesario mencionar los diferentes reconocimientos que se le han otorgado, generando un atractivo adicional para los turistas tanto nacionales y extranjeros que eligen visitarla, pero a la vez la necesidad de definir nuevas estrategias desde el punto de vista normativo, legal y empresarial.



**Tabla 20**

*Reconocimientos otorgados a la ciudad de Cuenca*

Año	Reconocimiento
2007	° La Organización Panamericana de la Salud y el Ministerio de Salud Pública del Ecuador declaró a Cuenca como “Ciudad Saludable”.
2008	° Cuenca fue nombrada; Destino número uno para visita y estadía en Latinoamérica por la revista alemana Stern Magazine. ° La ciudad obtuvo el puesto número 49 entre los destinos históricos más importantes a nivel mundial por la revista National Geographic Traveller.
2009	° Por cuatro años consecutivos la revista International Living (2009, 2010, 2011 y 2013) designó a Cuenca como mejor lugar en el mundo para retirados estadounidenses.
2010	° Lonely Planet colocó a Cuenca en el Top 10 de Ciudades a conocer en el mundo.
2011	° La Asamblea Nacional del Ecuador declaró a Cuenca como “Ciudad Universitaria”.
2012	° Trip Advisor situó a la ciudad en el puesto número 21 entre los destinos seleccionados por los viajeros en Latinoamérica. ° La ciudad fue nombrada; mejor lugar de residencia para los jubilados extranjeros por CNN Money. ° Por otra parte, el tejido de paja toquilla fue reconocido por la UNESCO como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad.
2013	° La Organización de Ciudades del Patrimonio Mundial (OCPM) otorgó a Cuenca el premio “Jean Paul-L’Allier”, convirtiéndose en la primera ciudad latinoamericana en ser galardonada con este premio. ° Por dos años (2013, 2014) consecutivos la revista Foreign Direct Investment Magazine ubicó a la ciudad como: Destino número uno entre las mejores ciudades del futuro en cuanto a costo beneficio. ° Cabe mencionar que el Macizo del Cajas, con el Parque Nacional Cajas como área núcleo, fue declarado por la UNESCO como Reserva Mundial de la Biosfera.
2014	° La revista de viajes y turismo de Estados Unidos “Outside-Travel Awards designó a Cuenca como el mejor destino de aventura a nivel mundial. ° Finalmente, la Plaza de las Flores de la ciudad obtuvo el reconocimiento de mejor mercado de flores al aire libre en el mundo por National Geographic.

**Fuente:** Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.



Con lo antes expuesto, se puede afirmar que desde el punto de vista turístico, la ciudad está en un proceso de crecimiento y modernización, generando que las autoridades locales a más de las estrategias antes indicadas, se enfoquen en la atención, el cuidado, conservación y preservación de los atractivos culturales y los recursos naturales de la urbe, con miras de conseguir un desarrollo turístico sostenible, a sabiendas de que Cuenca es ya uno de los principales sitios de interés turístico del país.

Entonces, la gestión, cimiento de la actividad turística ecuatoriana apunta en la actualidad al desarrollo social, económico y medioambiental del país; de esta manera aporta al crecimiento equilibrado y sostenido del turismo; es por ello que este capítulo se ha enfocado en la descripción histórica del turismo ecuatoriano y específicamente cuencano, partiendo del reconocimiento de su gran potencial turístico, estableciendo la necesidad de brindar una oferta turística acoplada a las necesidades y tendencias de los actuales tipos de visitantes.

Es importante también considerar el análisis realizado sobre los acontecimientos turísticos más relevantes que ha tenido Cuenca desde 1999, año en el que recibió la declaratoria de la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad, y desde el que se incrementó el interés de la actividad turística como ejecutora del desarrollo económico de la ciudad. A esto se suma el trabajo de diferentes entidades encargadas de gestionar la actividad en el control, planificación, difusión y promoción turística, alineadas a los objetivos del Ministerio de Turismo, la Coordinación Zonal Austro N°6, el Gobierno Provincial del Azuay, la Ilustre Municipalidad de Cuenca a través de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, y la Cámara Provincial de Turismo del Azuay, entidades que en el siguiente capítulo se detallarán.



## **Capítulo II**

### **Entidades públicas y privadas que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca (2016)**

La administración pública y privada representa un pilar fundamental para el desarrollo de un territorio debido a que sus funciones involucran el control, regulación, mantenimiento, mejora y planificación para su progreso. En el caso de las entidades que rigen la actividad turística en la ciudad de Cuenca, han establecido políticas administrativas con miras de mejorar la calidad de la oferta turística, el uso adecuado y sostenible de los recursos, el establecimiento y control de funcionamiento de los establecimientos involucrados en la actividad turística, y el proporcionar planes y proyectos que aporten para el correcto desarrollo del turismo.





A nivel general, en Ecuador el organismo encargado de la administración turística es el Ministerio de Turismo, e interviene en las ciudades mediante las Coordinaciones zonales, en el caso de Cuenca es la Coordinación Zonal Austro N°6, que se complementa con otras entidades para regular la actividad turística en la ciudad, como la Ilustre Municipalidad de Cuenca a través de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, misma que ha aportado grandes beneficios para la ciudad en base al turismo, y a la vez ha llegado a eficaces alianzas tanto con el Gobierno Provincial del Azuay, como con la Cámara Provincial de Turismo del Azuay, cuya razón se enfoca en promover enfáticamente a la ciudad de Cuenca como un destino potencial.



**Universidad de Cuenca**

**Tabla 21**

*Principales entidades que regulan la actividad turística en Cuenca*

Entidad	Contactos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio de Turismo – Coordinación zonal Austro N° 6</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinadora: Lcda. María Angélica León</li> <li>Dirección: Av. Fray Vicente Solano 3-66</li> <li>Teléfono: (07) 288-4944</li> <li>Horario de Atención: 8:30 – 17:30</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ilustre Municipalidad de Cuenca - Fundación Municipal Turismo para Cuenca</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directora Ejecutiva: Psc. Tania Sarmiento</li> <li>Dirección: Simón Bolívar 8-44 entre Benigno Malo y Luis Cordero</li> <li>Teléfono: (07) 284-0383</li> <li>Horario de Atención: 9:00 – 18:00</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Provincial del Azuay - Empresa de Turismo GPA TOURS</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente General GPA TOURS: Mg. Fernando Pontón</li> <li>Dirección: Simón Bolívar 4-30 y Vargas Machuca</li> <li>Teléfono: (07) 284-2588</li> <li>Horario de Atención: 8:00 – 16:30</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cámara Provincial de Turismo del Azuay</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidente: Ing. Patricio Miller</li> <li>Dirección: Padre Aguirre 16-50 y Av. Héroes de Verdeloma</li> <li>Teléfono: (07) 284-5657</li> <li>Horario de Atención: 9:00 – 18:00</li> </ul>

Fuente: Propia, 2016.



## **2.1 Ministerio de Turismo del Ecuador**

El primer organismo público encargado del manejo del sector turístico en el país fue el Ministerio de Información y Turismo, mismo que se creó en el gobierno del Presidente de la República Arq. Sixto Durán Ballén mediante Decreto Ejecutivo N°4 el 10 de agosto de 1992, cambiando de esta manera la anterior denominación de Corporación Ecuatoriana de Turismo - CETUR. El turismo empezó a generar gran expectativa para los ingresos económicos del país, por lo cual el 29 de junio de 1994, mediante un nuevo Decreto Ejecutivo N° 2841 cambió nuevamente la denominación de esta entidad a Ministerio de Turismo. Posteriormente, en 1999 el Presidente Jamil Mahuad, considera indispensable la unión del Ministerio de Turismo con los Ministerios de Comercio Exterior, Industrialización y Pesca, y mediante Decreto Ejecutivo N° 1323 se denomina Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización y Pesca y de Turismo. Sin embargo, en enero del 2000 en el siguiente gobierno el Presidente de la República Dr. Gustavo Noboa Bejarano establece la fusión del Ministerio de Turismo con el Ministerio del Ambiente, manteniéndose en una sola denominación como Ministerio de Turismo y Ambiente. Posteriormente en abril del 2000, en el mismo gobierno del Dr. Gustavo Noboa mediante Decreto Ejecutivo N° 259 se establece la independencia de todos los ministerios (Caiza & Molina, 2012), de esta manera el Ministerio de Turismo se mantiene como la única entidad encargada de la actividad turística del país.

Cabe recalcar que la normativa vigente en base a la legislación turística ecuatoriana es la Ley Orgánica de Turismo publicada el 27 de diciembre del 2002, además existen varios instrumentos que regulan actualmente el sector turístico como son; el Reglamento General de Actividades Turísticas, el Plan Nacional de Competitividad Turística, el Plan Estratégico de Turismo Sostenible del Ecuador - PLANDETUR 2020 y el Plan Nacional del Buen Vivir.



El Ministerio de Turismo es una entidad del Estado que se encarga de la gestión turística a nivel nacional, cuya labor se enfoca en la regulación, promoción, control y difusión de la actividad turística de todo el país, además de dotar al territorio de infraestructura necesaria para el desarrollo sostenible del sector.

En el 2014 la Directora Ejecutiva de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria del Ecuador–ARCSA, establece la creación de las nueve coordinaciones zonales divididas por provincias, y a la vez delega la autonomía económica, administrativa y financiera a cada coordinación zonal. Las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago constituyen la Coordinación zonal Austro N° 6, la cual dirige y controla el correcto funcionamiento de la actividad turística en cada una de las provincias. En la actualidad el Ministerio de Turismo basa sus actividades con la siguiente visión y misión empresarial:

*Visión.* Convertir a Ecuador en potencia turística. Un destino único que desarrolle su patrimonio natural – cultural y sea reconocido por la excelencia en la calidad de los servicios.

*Misión.* Que el turismo sea un instrumento clave para el desarrollo social y económico en el largo plazo. Trascender y convertir al sector en una fuente de riqueza intergeneracional para el país.

### **2.1.1 Funciones del Ministerio de Turismo**

Según la Ley de Turismo vigente en Ecuador, en su Capítulo IV, artículo quince se señala, que el Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana (Ley de Turismo, 2014); su sede está localizada en la ciudad de Quito y estará regido por el Ministro de Turismo. Además, se encarga de la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la nación, la protección del turista y su





concientización sobre la actividad, capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística, como también el fomentar e incentivar el turismo interno.

El Ministerio de Turismo coordinará igualmente las políticas y normas técnicas y de calidad a implementarse, a fin de no alterar el desarrollo del turismo en el país y establecerá particularmente las categorías oficiales, sujetas a las normas internacionales hacia los establecimientos de cualquier actividad vinculada al turismo, finalmente concederá a los establecimientos turísticos la Licencia Única Anual de Funcionamiento, que les proporcionará beneficios tributarios, publicitarios y de información.

La Coordinación zonal Austro N° 6 del Ministerio de Turismo es la encargada de cumplir con todas estas funciones para las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago.

### **2.1.2 Competencias del Ministerio de Turismo**

La competencia privativa a la cual se rige, está localizada en los artículos 16, 17, 18, 19 y 20 de la Ley de Turismo vigente, en los que se establece lo siguiente:



**Tabla 22**

*Competencias del Ministerio de Turismo*

Capítulo	Competencia
# IV Del Ministerio de Turismo. Art. 16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley.</li> </ul>
# IV Del Ministerio de Turismo. Art. 17	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Ministerio de Turismo coordinará asimismo con otras instituciones del sector público las políticas y normas a implementarse, a fin de no afectar el desarrollo del turismo.</li> </ul>
# IV Del Ministerio de Turismo. Art. 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Ministerio de Turismo podrá tercerizar los siguientes servicios, en cuyo caso fijará tarifas para cubrir los costos que demanden los mismos:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El reconocimiento de la categoría que corresponda a cada interesado;</li> <li>b. La verificación del uso de los bienes turísticos exentos de impuestos;</li> <li>c. La calificación de proyectos turísticos que se acojan a los beneficios tributarios;</li> <li>d. Los centros de información turística;</li> <li>e. La determinación pericial de las inversiones para efectos tributarios; y,</li> <li>f. Otros que resuelva el Ministerio de Turismo, excepto aquellos que se transfieran a los gobiernos provincial y cantonal producto del proceso de descentralización de competencias.</li> </ol> </li> </ul>
# V De las Categorías. Art. 19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo. Estas categorías deberán sujetarse a las normas de uso internacional. Para este efecto expedirá las normas técnicas y de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría.</li> </ul>
# VI Áreas Turísticas Protegidas. Art. 20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Será de competencia de los Ministerios de Turismo y del Ambiente, coordinar el ejercicio de las actividades turísticas en las áreas naturales protegidas; las regulaciones o limitaciones de uso por parte de los turistas; la fijación y cobro de tarifas por el ingreso, y demás aspectos relacionados con las áreas naturales protegidas que constan en el Reglamento de esta Ley.</li> <li>• El Ministerio de Turismo deberá sujetarse a los planes de manejo ambiental de las áreas naturales protegidas, determinadas por el Ministerio del Ambiente.</li> <li>• Las actividades turísticas y deportivas en el territorio insular de Galápagos se regirán por la Ley de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos y el Estatuto Administrativo del Parque Nacional Galápagos.</li> </ul>

Fuente: Ley de Turismo, 2014.



El Ministerio de Turismo está representado por el Ministro, actualmente es el Dr. Fernando Alvarado Espinel, quien tiene atribuciones esenciales para dirigir el desarrollo sostenible del turismo nacional, asignando a cada Coordinación Zonal las atribuciones que competen al desarrollo turístico de la misma.

**Tabla 23**

*Atribuciones del Ministro de Turismo*

Atribuciones del Ministro de Turismo
<ul style="list-style-type: none"><li>• Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;</li><li>• Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país;</li><li>• Planificar la actividad turística del país;</li><li>• Elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información;</li><li>• Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la institución;</li><li>• Presidir el Consejo Consultivo de Turismo;</li><li>• Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades;</li><li>• Orientar, promover y apoyar la inversión nacional y extranjera en la actividad turística, de conformidad con las normas pertinentes;</li><li>• Elaborar los planes de promoción turística nacional e internacional;</li><li>• Calificar los proyectos turísticos;</li><li>• Dictar los instructivos necesarios para la marcha administrativa y financiera del Ministerio de Turismo.</li><li>• Las demás establecidas en la Constitución, esta Ley y las que le asignen los Reglamentos.</li></ul>

**Fuente:** Ley de Turismo, 2014.



### 2.1.3 Reglamentos del Ministerio de Turismo

El Ministerio de Turismo articula con leyes y reglamentos, directa o indirectamente asociados a la actividad turística, es así que desde la máxima competencia se pueden encontrar; leyes y reglamentos aplicados al turismo y que constan en orden de antigüedad de la siguiente manera:

**Tabla 24**

*Leyes y Reglamentos aplicados al Turismo*

Fecha	Leyes y reglamentos
Resolución No. 172, 24 de noviembre de 1989	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructivo para los Departamentos de Registro y Control de Actividades Turísticas de la Corporación Ecuatoriana de Turismo</li></ul>
Registro oficial No. 733, 27 de diciembre de 2002	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley de Turismo</li></ul>
Registro oficial No. 726, 17 de diciembre de 2002	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reglamento General de Actividades Turísticas</li></ul>
Registro oficial No. 244, 05 de enero de 2004	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reglamento General a la Ley de Turismo</li></ul>
Registro oficial No. 672, 19 de enero de 2006	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas</li></ul>

**Fuente:** Sistema SILEC de LEXIS (2016). Última actualización 27 de abril de 2016, 2016.



**Tabla 25**

*Leyes y Reglamentos aplicados al Turismo*

Fecha	Leyes conexas a la actividad turística
Registro oficial No. 116, 10 de julio de 2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Defensa al Consumidor</li> </ul>
Registro oficial No. 303, 19 de octubre de 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código Orgánico de Organización Territorial (COOAT)</li> </ul>
Registro oficial No. 444, 10 de mayo de 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de Transporte Terrestre de Tránsito y Seguridad Vial</li> </ul>
Registro oficial No. 405, 29 de diciembre de 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de Incentivos a producción y prevención fraude fiscal</li> </ul>
Registro oficial No. 520, 11 de junio de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de Régimen Especial de la Provincia de Galápagos</li> </ul>

**Fuente:** Sistema SILEC de LEXIS (2016). Última actualización 27 de abril de 2016, 2016.

**Tabla 26**

*Leyes y Reglamentos aplicados al Turismo*

Fecha	Decreto
Registro oficial No.1269, 25 de agosto de 1871	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudación de propinas en hoteles, bares y restaurantes</li> </ul>
Registro oficial No. 873, 16 de septiembre de 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de juegos de azar practicados en Casinos y Salas de Juego</li> </ul>
Registro oficial No. 37	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación al Cantón Puerto López Manabí área turística protegida ATP</li> </ul>

**Fuente:** Sistema SILEC de LEXIS (2016). Última actualización 27 de abril de 2016, 2016.



**Tabla 27**

*Leyes y Reglamentos aplicados al Turismo*

Fecha	Acuerdo Ministerial
<u>Alojamiento turístico</u>	
Registro oficial No. 465, 24 de marzo de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Alojamiento Turístico</li> </ul>
Registro oficial No. 465, 14 de octubre de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reformas al Reglamento de Alojamiento Turístico</li> </ul>
Registro oficial No. 652, 18 de diciembre de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Alojamiento Turístico para la Provincia de Galápagos</li> </ul>
Registro oficial No. 455, 5 de enero de 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de aplicación al Reglamento de Alojamiento Turístico</li> </ul>
Registro oficial No. 465, 25 de enero 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reformas al Reglamento de Alojamiento Turístico</li> </ul>
<u>Guianza turística</u>	
Registro oficial No. 728, 17 de abril de 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Guianza Turística para Régimen Especial de Galápagos</li> </ul>
Acuerdo Interministerial No. 20160001, 19 de marzo 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Guianza Turística</li> </ul>
<u>Operación turística de aventura</u>	
Registro oficial No. 181, 11 de febrero 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Operación Turística de Aventura</li> </ul>

**Fuente:** Sistema SILEC de LEXIS (2016). Última actualización 27 de abril de 2016, 2016.



**Tabla 28**

*Leyes y Reglamentos aplicados al Turismo*

Fecha	Acuerdo Ministerial
	<u>Centros turísticos comunitarios</u>
Registro oficial No. 154, 18 de marzo 2010	• Reglamento de Centros Turísticos Comunitarios
Registro oficial No. 565, 7 de abril 2009	• Instructivo para registro de Centros Turísticos Comunitarios
	<u>Transporte</u>
Registro oficial No. 36, 5 de agosto 2013	• Reglamento para funcionamiento compañías de renta de alquiler de vehículos
Registro oficial No. 36, 25 de agosto 1013	• Reglamento de Transporte por Cuenta Propia
Registro oficial No. 263, 9 de junio 2014	• Regulación de Agencias de Viaje y Guías de Turismo
Registro oficial No. 241, 31 de diciembre 2014	• Reglamento de Transporte Terrestre Turístico
Resolución No. 031, 29 de mayo 2015	• Regularización de cupos pertenecientes a las agencias operadoras o duales
Resolución No. 071, 22 de octubre 2015	• Reforma al Reglamento de Transporte Terrestre Turístico
Resolución No. 080, 29 de octubre 2015	• Estudio de Oferta y Demanda para determinar la relación de oferta y demanda de transporte comercial turístico en la provincia de Pastaza
Resolución No. 077, 29 de octubre 2015	• Estudio de Oferta y Demanda para determinar la relación de oferta y demanda de transporte comercial turístico en la provincia de Guayas
Resolución No. 022, 30 de marzo 2016	• Estudio de Oferta y Demanda para determinar la relación de oferta y demanda de transporte comercial turístico en la provincia de Manabí
	<u>Descentralización</u>
Registro oficial No. 718, 23 de marzo 2016	Facultades a Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades Turísticas

**Fuente:** Sistema SILEC de LEXIS (2016). Última actualización 27 de abril de 2016, 2016



## Tabla 29

### Leyes y Reglamentos aplicados al Turismo

Fecha	Acuerdos Ministeriales
	<u>Ministerio de Turismo</u>
Registro oficial No. 161, 1 de abril 1999	• Horarios de atención al público de establecimientos turísticos
Registro oficial No.818, 26 de octubre 2012	• Instructivo construcción nueva infraestructura turística Galápagos
Registro oficial No.823, 5 de noviembre 2012	• Reglamento para la Jurisdicción Coactiva del Ministerio de Turismo
Registro oficial No. 38, 17 de julio 2013	• Procedimiento para la imposición de clausura y multas a los establecimientos turísticos
Registro oficial No. 85	• Estatuto Orgánico por procesos del Ministerio de Turismo
Registro oficial No.200, 11 de marzo 2014	• Disposiciones a establecimientos que realizaran actividades turísticas
Registro oficial No.278, 30 de junio 2014	• Normativa que regula la observación de Ballenas y Delfines en Ecuador
Registro oficial No. 424, 26 de enero 2015	• Contribución por emisión pasaje aéreo para viajar hacia Ecuador
Acuerdo Ministerial 20150021, 24/02/2015	• Sitios de Interés Turístico
Acuerdo Ministerial 20150065, 15/07/2015	• El Ministerio de Turismo fija en cero la tarifa de REGISTRO Y LUAF
Registro oficial No. 713, 16 de marzo 2016	• Tarifa cero valor de Activos Fijos para Establecimientos Turísticos
Registro oficial No. 424, 16 de marzo 2016	• ECO DELTA Emisión de pasaje aéreo para viajar de Ecuador hacia el Extranjero
	<u>Acuerdos Interministeriales</u>
Registro oficial No. 543, 14 de marzo 2005	• Tasas por establecimientos turísticos y permisos de funcionamiento
Registro oficial No. 36, 9 de marzo 2007	• Regula los beneficios de propinas en bares y restaurantes
Registro oficial No. 233, 12 de julio 2010	• Regulación de venta de Bebidas Alcohólicas
Registro oficial No. 705, 17 de mayo 2012	• Reglamento Control Baterías Sanitarias Establecimientos Turísticos
Registro oficial No.2385, 27/12/2012	• Normas para control de servicios higiénicos en las Estaciones de Servicios
Registro oficial No. 231, 23 de abril 2014	• Permiso de Funcionamiento en Establecimientos de Actividad Turística
Registro oficial No. 287, 11 de julio 2014	• Reforma Regulación de Venta de Bebidas Alcohólicas
	<u>Resolución</u>
Registro Oficial No. 295	• Reglamento Técnico Ecuatoriano de Señalización Turística

**Fuente:** Sistema SILEC de LEXIS (2016). Última actualización 27 de abril de 2016, 2016.





El Ministerio de Turismo se ha ido acoplando a las necesidades turísticas del país, sin embargo no lo hace de manera aislada o particular, sino que busca el aporte y apoyo de otras instituciones públicas para controlar, planificar, ejecutar y promocionar la actividad turística nacional y local. Esto ha propiciado que el turismo tenga un grado creciente de desarrollo en el país y de manera específica en la ciudad de Cuenca, posicionando al turismo como la tercera fuente de ingresos económicos en el Ecuador, y aportando con el equilibrio económico, ambiental y social de la localidad.

## **2.2 Gobierno Provincial del Azuay**

El Gobierno Provincial del Azuay es un organismo autónomo descentralizado, según el artículo 238 Título V sobre la Organización Territorial del Estado de la Constitución de la República de Ecuador, pues goza de autonomía política, administrativa y financiera; se rige por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana (Constitución de la República del Ecuador, 2008). El poder público con el que cuenta el Gobierno Provincial del Azuay se basa en administrar, controlar, ejecutar obras o adecuaciones a nivel provincial en los lugares que se encuentren dentro de su jurisdicción.

*Política de Calidad del Gobierno Provincial del Azuay:* se compromete a ejercer la gestión gubernamental en la provincia en el ámbito de sus competencias, promoviendo la participación ciudadana, propiciando la equidad, el desarrollo y la sostenibilidad del medio ambiente; mediante la gestión de colaboradores comprometidos con la mejora continua y transparencia (Gobierno Provincial del Azuay, 2016).



### **2.2.1 Funciones del Gobierno Provincial del Azuay**

El Gobierno Provincial del Azuay, según artículo 252 de la Constitución del Ecuador, está establecido en el Cantón Cuenca por ser la capital de la provincia, actualmente se encuentra precedido por el Prefecto Ing. Paúl Carrasco Carpio y por la Viceprefecta María Cecilia Alvarado, quienes han sido elegidos por votación popular, de acuerdo con la ley.

La Prefectura sigue un lineamiento basado en la gestión y ejecución de proyectos integrales fundamentados en impulsar el desarrollo humano sustentable, establecido a partir de derechos políticos, sociales, económicos y culturales de mujeres, jóvenes, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores (Gobierno Provincial del Azuay, 2016). Para ello cuenta con funciones y competencias donde intervienen el desarrollo descentralizado de la provincia, participación conjunta entre los gobiernos locales, instituciones públicas, privadas, universidades y demás actores que promuevan el desarrollo en crecimiento económico, ordenamiento e integración social del territorio, conectividad y gestión del conocimiento fortaleciendo las capacidades locales de la provincia del Azuay (Prefectura del Azuay, 2016).

Desde el año 2005 bajo la administración del Ingeniero Paúl Carrasco Carpio, actual Prefecto de la Provincia del Azuay, se incorporó el Plan Participativo de Desarrollo Provincial del Azuay, el cual se focaliza en el desarrollo provincial en el ámbito económico local, además de la gestión turística y ambiental, para ello el Gobierno Provincial realiza estudios de factibilidad de los destinos, convenios gremiales artesanales e interinstitucionales con la finalidad de promover, mejorar, consolidar y dinamizar la actividad turística en toda la provincia.



Cabe destacar que el Gobierno Provincial se acogió a la Ley de Turismo del 2001 con Decreto Ejecutivo 1424 publicado el 19 de abril del mismo año, en donde el desarrollo del turismo es una Política Prioritaria de Estado (Ley de Turismo, 2001).

Actualmente el Departamento de Turismo GPA TOURS, es el organismo encargado en incorporar planes y proyectos para fortalecer el turismo a través de la difusión y promoción de los atractivos turísticos naturales y culturales de la provincia.

### **2.2.1.1 Departamento de Turismo GPA TOURS**

El Gobierno Provincial del Azuay cuenta con el servicio de la empresa de economía mixta GPA TOURS, actualmente a cargo del Mg. Fernando Pontón Mendieta como Gerente General, quien desempeña el cargo administrativo desde el periodo 2014-2016, y continuará con su labor por dos años más, debido a que fue reelecto como Gerente General de la empresa hasta el año 2018.

La compañía tiene como objetivo social dinamizar el turismo en la provincia del Azuay, basada en una planificación estratégica, definición de mercado turístico objetivo y un producto atractivo en lugares y fechas específicas (Gobierno Provincial del Azuay, 2016), y trabaja con la siguiente visión y misión:

*Visión.* El Azuay es una provincia solidaria, convertida en destino turístico que permite el desarrollo de sus habitantes, a través de sus valores culturales basados en su identidad, historia y patrimonio (Gobierno Provincial del Azuay, 2016).

*Misión.* Aportar al desarrollo turístico de la provincia del Azuay a través de la promoción de sus valores, el desarrollo de servicios turísticos y el fortalecimiento de sus capacidades (Gobierno Provincial del Azuay, 2016).



### **Actividades turísticas que realiza el Departamento de Turismo GPA TOURS**

Este departamento, involucra entre sus actividades turísticas las siguientes:

- Venta de circuitos turísticos, de espacios publicitarios y todo lo relacionado para el óptimo desarrollo de la actividad turística.
- Prestación de servicios, atención a visitantes nacionales o extranjeros.
- Organización de eventos y actividades a instituciones públicas y privadas.
- Realización de rifas y sorteos (Gobierno Provincial del Azuay, 2016).

Para el desempeño de estas actividades la empresa incluye la constitución de nuevas compañías ya sea dentro o fuera del país con contratos y convenios necesarios para el cumplimiento del objeto social en el que se basa. Además puede transformar, fusionar, separar o ejercer todos los actos societarios permitidos por la Ley, es así que GPA TOURS se encarga de organizar y realizar los eventos, programas, festivales y ferias encaminadas a promover el turismo en los diferentes cantones de la provincia a nombre de la Prefectura del Azuay, entre las principales actividades turísticas se destacan:



**Tabla 30**

*Actividades turísticas realizadas por el Departamento de Turismo GPA TOURS – 2015*

Proyecto de promoción turística: Azuay es Fiesta		Lugar	Fecha
1.	Sexto Festival de Dulces	Cuenca	Febrero, 14
2.	Taita Carnaval (desfile alegórico y ritual)	Nabón	Febrero, 15
3.	Desfile Carnaval	Chordeleg	Febrero, 15
4.	Desfile Carnaval	Sígsig	Febrero, 15
5.	Carnaval de la Orquídea	Cuenca	Febrero
6.	Fiesta de la Caña	Santa Isabel	Febrero
7.	Festividades de la Virgen del Rosario	Nabón	Marzo
8.	Feria Turística Provincial	Provincia del Azuay	Junio
9.	Creación de un portal web	Provincia del Azuay	Septiembre
10.	Desarrollo del Citymarketing	Cuenca	Septiembre
11.	Ejecución del 5 Festival de Cine la Orquídea Cuenca	Cuenca	Noviembre, 14 - 21
12.	Feria Tierra Azuaya	Cuenca	Noviembre
13.	Desfile de la Morlaquita	Cuenca	Noviembre
14.	Feria y elección de la Cholita Cuencana	Cuenca	Noviembre
15.	VI Feria Nacional y V Internacional de Orquídeas	Cuenca	Noviembre

**Fuente:** Gobierno Provincial del Azuay, 2016.

El Gobierno Provincial intenta fortalecer las actividades turísticas en la provincia del Azuay con la finalidad de dinamizar la economía de la comunidad azuaya, proporcionar un desarrollo sostenible, y potencializar el turismo dentro de la provincia.



Actualmente, según el Mg. Fernando Pontón Mendieta, Gerente General de la empresa de Turismo GPA TOURS, la institución se encarga de la planificación y ejecución del Festival de Cine la Orquídea y del Carnaval de la Orquídea, delegando la competencia del proyecto “Azuay es Fiesta” a la Fundación Municipal Turismo para Cuenca por mención del Ministerio de Turismo; la finalidad de este plan es el fortalecimiento del turismo cultural en el Azuay a través de programas, festivales gastronómicos, desfiles, shows artísticos y la promoción turística tanto local y nacional.

## **2.3 Ilustre Municipalidad de Cuenca**

La Ilustre Municipalidad de Cuenca tiene las atribuciones de planificar, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística del cantón, según el convenio de transferencias de actividades realizado con el Ministerio de Turismo (Convenio de Descentralización y Transferencia de Competencias, 2001).

### **2.3.1 Competencias y Atribuciones de la Ilustre Municipalidad de Cuenca**

Las competencias y atribuciones asumidas por esta entidad, a través del Convenio de Descentralización y Transferencia de Competencias son las siguientes:



**Tabla 31**

*Competencias y Atribuciones de la I. Municipalidad de Cuenca*

Competencias y Atribuciones

1. Expedir las ordenanzas y resoluciones de carácter local que de forma específica contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo, en base a su autonomía y consiguientemente conforme a la Constitución Política del Ecuador, Régimen Municipal, Ley Especial de Desarrollo Turístico y demás leyes aplicables.
2. La promoción turística del cantón, en coordinación con las normas y estrategias nacionales que existieren al respecto.
3. La concesión y renovación de la Licencia Única De Funcionamiento, de los establecimientos turísticos localizados en su jurisdicción cantonal, previa verificación de que el establecimiento se encuentre registrado en el Ministerio de Turismo.
4. Conferir las licencias para operadores de turismo, a toda persona natural o jurídica que realice servicios turísticos, sujetándose para el efecto a la Ley Especial De Desarrollo Turístico, su reglamento, las normas vigentes y el mecanismo expedido por el Ministerio de Turismo.
5. Regular el horario de funcionamiento de los establecimientos turísticos en el área de su jurisdicción.
6. El control y la vigilancia de la calidad de las actividades y establecimientos turísticos del cantón, que han obtenido las licencias de funcionamiento, sin que esto suponga su categorización o recategorización, acción que es exclusiva y privativa del Ministerio de Turismo.
7. Dictar sanciones, en coordinación con el Ministerio de Turismo, aquellos servicios o establecimientos turísticos que incumplieren las disposiciones de la Ley Especial de Desarrollo Turístico y normas nacionales y locales vigentes.
8. La actualización y uso adecuado de los catastros e inventarios turísticos, que se entregarán durante el proceso de capacitación y entrenamiento relacionado con estas herramientas técnicas.
9. La protección y supervisión del patrimonio cultural, ambiental y turístico del cantón.
10. Crear o fijar, conforme a la Ley de Régimen Municipal, tasas o tributos de carácter local tendientes a fortalecer la actividad turística, en base a la realización del análisis técnico y la concertación con los actores vinculados a la actividad turística.

**Fuente:** Convenio de Descentralización y Transferencia de Competencias, 2001



**Universidad de Cuenca**

### **2.3.2 Obligaciones de la Ilustre Municipalidad de Cuenca**

Así también las obligaciones expresadas en el Convenio de Descentralización y Transferencia de Competencias realizado en el 2001, con el Ministerio de Turismo corresponden a las siguientes:

**Tabla 32**

*Obligaciones de la I. Municipalidad de Cuenca*

Obligaciones
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Impulsar procesos de participación ciudadana tendientes a generar una conciencia y práctica para el fomento, promoción y sostenibilidad de la actividad turística, respetuosa de la cultura y el ambiente.</li><li>2. La Municipalidad se compromete a emitir las Ordenanzas pertinentes para crear o fortalecer una dependencia administrativa que se encargue de la gestión turística local. Especialmente en el campo de la planificación, organización, fomento y promoción de las competencias que se delegan bajo este instrumento. Para tal efecto esta dependencia deberá contar con personal capacitado y con infraestructura adecuada para la prestación de servicios turísticos.</li><li>3. Estructurar o fortalecer una comisión de turismo en el seno del Consejo Cantonal con la participación de concejales interesados en este tema a fin de que emitan la legislación local, que contribuya a un mejor ordenamiento y organización de la ciudad, en función de las competencias que asume.</li><li>4. Impulsar la formación del Consejo de Turismo Local, como un espacio de concertación con universidades, empresa privada, comunidades locales, instituciones públicas y demás actores interesados en promover y fortalecer el turismo local.</li><li>5. Destinar recursos obtenidos con la creación de la tasa por concepto de otorgamiento de la Licencia Única Anual de Funcionamiento, definida en el numeral 7 de la cláusula cuarta, al cumplimiento de los objetivos del desarrollo local del turismo, garantizando el uso apropiado de los recursos, especialmente en las actividades antes mencionadas y que sean compatibles, complementarias y guarden relación con los programas y políticas del Ministerio de Turismo debidamente contemplados en el Plan Nacional de Competitividad Turística del Ecuador.</li><li>6. Asumir el liderazgo para la formulación del Plan Estratégico Participativo del Turismo Local, que posibilite la articulación con las propuestas del Plan Nacional de Competitividad Turística que ejecuta el Ministerio de Turismo del Ecuador.</li><li>7. Garantizar la ejecución de las estrategias para el desarrollo turístico cantonal, establecidas en forma participativa en el Plan Estratégico Local, con el conjunto de actores locales.</li><li>8. Reconocer al Ministerio de Turismo como la Autoridad Nacional en la materia y Rector de la política nacional de Turismo.</li></ol>

**Fuente:** Convenio de Descentralización y Transferencia de Competencias, 2001.





**Tabla 33**

*Obligaciones de la I. Municipalidad de Cuenca*

Obligaciones
9. Coordinar con el Consejo Provincial para la planificación y desarrollo de productos y proyectos turísticos, a nivel provincial.
10. Coordinar con otros municipios para el desarrollo de productos o circuitos turísticos que posibiliten la promoción conjunta y el acceso a nuevos mercados.
11. Adoptar toda la legislación vigente para el sector turístico incluyendo reglamentos generales y especiales.
12. Expresamente se prohíbe al Municipio la interpretación o modificación de la legislación nacional vigente para el sector, incluyendo los Reglamentos Generales y Especiales.
13. Crear mecanismos que garanticen la seguridad de los turistas y el respeto a sus derechos como consumidores y usuarios de los servicios, en concordancia con la normativa nacional.
14. Participar en el Sistema Integrado De Participación Turística y crear centros de información turística local, de acuerdo a la política nacional.
15. Mantener una adecuada señalización turística interna del cantón e impulsar compañías de concientización ciudadana, que genere una verdadera cultura sobre el turismo y los valores del país.
16. Propiciar una estructura de un Fondo de Promoción Cantonal o Regional, con la participación del sector privado, que deberá ser manejado a través de un Fideicomiso.
17. Precautelar el patrimonio histórico, cultural y turístico del cantón con sujeción a las normas establecidas en la ley.
18. Proporcionar al Ministerio de Turismo la información necesaria sobre las actividades desarrolladas y que son materia de este convenio.
19. Elaborar y/o actualizar en forma permanente el Catastro de Establecimientos Turísticos del cantón y el Inventario de Recursos Turísticos, debiendo para el efecto sujetarse a las metodologías y procedimientos establecidos por el Ministerio de Turismo. El catastro y el inventario deberán ser desarrollados de acuerdo con el modelo aprobado, para el uso nacional, por el Ministerio de Turismo y que serán entregados durante el proceso de transferencia. La información del catastro deberá ser remitida periódicamente al Ministerio.
20. Promover el desarrollo de productos turísticos en el ámbito cantonal, acorde con las tendencias del mercado nacional e internacional.
21. Participar en la elaboración de las estadísticas de turismo nacionales y locales de acuerdo a las normas establecidas por el Ministerio de Turismo.

**Fuente:** Convenio de Descentralización y Transferencia de Competencias, 2001.



De esta manera la Ilustre Municipalidad de Cuenca cumple con las competencias, atribuciones y obligaciones asignadas en base al desarrollo de la actividad turística del cantón, según el Convenio de Descentralización y Transferencia de Competencias delegado por el Ministerio de Turismo, para ello se constituyó la Fundación Municipal Turismo para Cuenca siendo el organismo encargado de la ejecución del convenio turístico con el Ministerio de Turismo.

### **2.3.3 Fundación Municipal Turismo para Cuenca**

La Fundación Municipal “Turismo para Cuenca” se estableció en el Libro I del Código Civil y el Reglamento para la Aprobación, Control y Extinción de Personas Jurídicas de Derecho Privado, con finalidad social y sin fines de lucro; por medio del decreto ejecutivo No. 3055 en el Registro Oficial No. 660 de fecha 11 de septiembre de 2002 (Ilustre Consejo Cantonal, 2005).

La Ilustre Municipalidad de Cuenca es la entidad encargada de regir a la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, misma que tiene personería jurídica de derecho privado, no cuenta con fines de lucro, y cuyo establecimiento se encuentra en la ciudad de Cuenca. Cuenta con subvenciones presupuestarias del sector público de acuerdo a las disposiciones del Ministerio de Turismo. Se fundamenta en el desarrollo integral del sector turístico de la urbe, basada en la promoción del turismo y en la conservación y protección del patrimonio natural, cultural, arqueológico y ambiental de Cuenca. Trabaja con la siguiente misión y visión:

*Misión.* Desarrollar y promocionar a Cuenca como un producto-destino turístico de calidad a nivel nacional e internacional (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2016).

*Visión.* En el 2019 ser reconocida como una institución modelo a nivel nacional en el manejo de un turismo responsable, sostenible, demostrando que el turismo es una pieza clave del desarrollo económico de Cuenca (Ilustre Municipalidad de Cuenca, 2016).



### **2.3.3.1 Funciones de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca**

Según el estatuto de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, su objetivo principal es el desarrollo integral en el área turística del cantón Cuenca, promoviendo la ciudad como un destino importante dentro del país, así como la planificación y el rendimiento turístico a escala regional, basándose en la mantención de la seguridad del turista y garantías del consumidor.

Se preocupará también por mantener información actualizada sobre los recursos, productos y oferta turística, originando una conciencia colectiva sobre la importancia en el desarrollo turístico de Cuenca, apoyando la equidad y respeto con el medio ambiente y la cultura de la población local, a través de investigación continua, publicaciones electrónicas, boletines estadísticos, implementación de proyectos y eventos turísticos.

### **2.3.3.2 Competencias, Atribuciones y Obligaciones de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca**

Según del estatuto de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca en su título III, Art. 17, el Directorio de la Fundación como ente de gobierno superior establece las competencias, atribuciones y obligaciones siguientes:



**Tabla 34**

*Competencias, Atribuciones y Obligaciones*

Competencias, atribuciones y obligaciones
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cumplir y hacer cumplir las leyes en el ámbito de su competencia, el presente Estatuto, los Reglamentos y las resoluciones que el Directorio adopte.</li><li>2. Contribuir de forma efectiva y responsable, para el cabal cumplimiento de los objetivos y fines de la Fundación.</li><li>3. Nombrar al Director Ejecutivo y cesar sus funciones bajo consideraciones de orden legal institucional, fijar sus deberes, obligaciones y atribuciones.</li><li>4. Establecer las políticas generales de la Fundación, conocer y resolver sobre la planificación estratégica, aprobar los planes generales y específicos y sus modificaciones posteriores y establecer los programas y proyectos generales y específicos.</li><li>5. Realizar el seguimiento y vigilancia de las diferentes actuaciones para determinar los resultados y fomentar sobre la base de estos la calidad total de los servicios que presta la Fundación.</li><li>6. Autorizar al Directorio Ejecutivo la ejecución de los planes, programas y proyecto aprobados.</li><li>7. Establecer el monto hasta que el Director Ejecutivo pueda realizar libremente adquisiciones de bienes, contratación de obras, suministros y servicios y conocer y aprobar las demás que sobrepasen el monto establecido.</li><li>8. Autorizar al Director Ejecutivo, la celebración de todo tipo de actos, contratos, hasta de aquellos que signifiquen el establecimiento de todo tipo de gravámenes en bienes muebles o inmuebles.</li><li>9. Autorizar al Director Ejecutivo, la adquisición o enajenación de bienes inmuebles.</li><li>10. Normar, reglamentar o resolver sobre asuntos de orden interno, a fin de conseguir que la Fundación cumpla eficientemente con sus fines y objetivos.</li><li>11. Conocer y aprobar, presupuestos ordinarios y extraordinarios, planes económicos, financieros y de inversión.</li><li>12. Conocer y aprobar la liquidación y balances anuales.</li></ol>

**Fuente:** Estatuto de la Fundación Municipal “Turismo para Cuenca”, Ilustre Consejo Cantonal, 2005.



**Tabla 35**

*Competencias, atribuciones y obligaciones*

Competencias, atribuciones y obligaciones
13. Conocer y aprobar el ordenamiento administrativo funcional, fijar las remuneraciones de los empleados y trabajadores de la Fundación, los incrementos remuneratorios y fijar las políticas generales de recursos humanos.
14. Autorizar al Director Ejecutivo operaciones bancarias para el debido funcionamiento de la Fundación y operaciones de crédito cuando éstas sean necesarias, sobre la base del presupuesto y la capacidad de pago.
15. Autorizar al Director Ejecutivo, la contratación del personal que deban laborar en la Fundación.
16. Aprobar la apertura o cierre de oficinas o representaciones dentro del país o el extranjero siempre que fueren convenientes para el cumplimiento de los fines de la Fundación.
17. Conocer y aprobar los informes que presenten el Director Ejecutivo y Auditor.
18. Conocer y aprobar las reformas de los Reglamentos.
19. Aprobar las solicitudes de ingreso de nuevos miembros de la Fundación.
20. Conocer y resolver las consultas y reclamos sobre cualquier asunto que no ha sido resuelto por el Director Ejecutivo.

**Fuente:** Estatuto de la Fundación Municipal “Turismo para Cuenca”, Ilustre Consejo Cantonal, 2005.

La Fundación Municipal Turismo para Cuenca está representado por su Director Ejecutivo, actualmente a cargo de la Psicóloga Tania Sarmiento, quien a su vez se encarga de cumplir con los siguientes deberes y atribuciones según lo establecido en el Estatuto de la Fundación:



**Tabla 36**

***Deberes y Atribuciones del Director Ejecutivo***

Deberes y Atribuciones del Director Ejecutivo
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Administrar la Fundación de acuerdo con los objetivos y fines de la misma.</li><li>2. Representar judicial y extrajudicialmente a la Fundación, por sí mismo o delegación, el documento que contenga la instrumentación de la delegación contendrá obligatoriamente los alcances y límites temáticos temporales para su ejercicio.</li><li>3. Notificar las convocatorias a sesiones ordinarias y extraordinarias del Directorio por disposición del Presidente.</li><li>4. Actuar de Secretario en las sesiones del Directorio y suscribir conjuntamente con el Presidente las actas de sesión.</li><li>5. Certificar los documentos concernientes a la Fundación y autorizar la entrega de copias o compulsas a los solicitantes.</li><li>6. Certificar las resoluciones que tomen el Directorio y demás documentos concernientes a La Fundación y ser custodio de dicha documentación.</li><li>7. Elaborar los informes que le sean solicitados por el Presidente del Directorio.</li><li>8. Acatar y ejecutar en el marco de sus atribuciones y deberes, las resoluciones tomadas por el Directorio.</li><li>9. Celebrar, sobre la base de las resoluciones tomadas por el Directorio, todo acto y contrato que conlleve al cabal cumplimiento del objetivo y fines de la Fundación.</li><li>10. Nominar y contratar al personal que labore en la Fundación, de manera directa o a través de terceros.</li><li>11. Elaborar y poner en conocimiento del Directorio el Orgánico Funcional de La Fundación y las políticas generales de administración de personal, para resolución por parte del Directorio.</li><li>12. Velar por el correcto desempeño de la Fundación y del personal que labora en la misma.</li><li>13. Presentar informes semestrales sobre la administración de La Fundación al Directorio.</li><li>14. Cuidar de los bienes muebles e inmuebles, herramientas y suministros.</li><li>15. Las demás inherentes a su cargo, previamente autorizadas por el Directorio.</li></ol>

**Fuente:** Estatuto de la Fundación Municipal “Turismo para Cuenca”, Ilustre Consejo Cantonal, 2005.

**Actividades turísticas realizadas por la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca**

La Fundación basa sus actividades en la promoción turística de Cuenca tanto a nivel local, nacional e internacional, basándose en la conservación y protección del



## Universidad de Cuenca

patrimonio intangible así como el desarrollo íntegro del turismo en la capital azuaya, con diferentes actividades como:

**Tabla 37**

*Actividades turísticas realizadas por la FMTC*

Ejes de trabajo de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca	Actividades turísticas
Eje 1. Promoción turística del cantón Cuenca a nivel local, nacional e internacional:	
a. Participación en ferias, viajes de prensa y viajes de familiarización	•Participación en ferias y eventos nacionales e internacionales
b. Publicidad nacional e internacional	•Promoción turística en medios de Comunicación
c. Edición y producción de material promocional	•Distribución de material promocional a Brasil, Argentina, Colombia, Estados Unidos, Perú, Guatemala, España, China, Francia y a nivel de todas las ciudades del Ecuador.
d. Campaña Turística de Empoderamiento al Ciudadano	•Visitas y recorridos por los atractivos del Centro Histórico de la ciudad.
e. Otros Eventos de promoción turística	•Firma de Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el GAD Municipal del cantón Manta y la Fundación Municipal Turismo para Cuenca. Firma de Convenio con Aerolínea LAN
Eje 2. Conservación y protección del Patrimonio:	
a. Revalorización el patrimonio cultural intangible de Cuenca, a través de la planificación y ejecución de eventos culturales.	•Actividades de apoyo y de promoción turística
Eje 3.- Desarrollo integral del sector turístico.	•Implementación de Estadísticas turísticas •Capacitación al sector turístico •Contratación del Plan Estratégico y de Marketing turístico para Cuenca, periodo 2016-2021.

**Fuente:** Fundación Municipal "Turismo para Cuenca", 2016.



Es necesario señalar que actualmente la Fundación Municipal tiene acuerdos de promoción turística con las parroquias rurales del cantón Cuenca, con el fin de promocionarlas especialmente en sus fiestas parroquiales.

Además, de la realización de Convenios Internos, como el que mantiene con la Universidad de Cuenca, específicamente con la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas para el levantamiento de información turística acerca de la oferta y demanda actual de la ciudad.

## **2.4 Cámara Provincial de Turismo del Azuay**

Es importante mencionar que la Cámara Provincial de Turismo del Azuay proporcionó información parcial, puesto que debido a los cambios de administración no poseen la información total, sin embargo se pudo levantar cierta información de la actual administración de la Cámara de Turismo del Azuay 2014 – 2016.

Esta Cámara se constituyó en 1996 como una organización privada sin fines de lucro, encargada de promover el turismo y colaborar con el desarrollo turístico de Cuenca y la provincia del Azuay. La administración actual está a cargo del Mg. Patricio Miller (CAPTUR del Azuay, 2016), y trabaja con la siguiente visión y misión:

*Visión.* Ser líderes del desarrollo turístico del Azuay, coordinando acciones con otras instituciones, y con afiliados integrados a ofrecer excelencia en sus negocios turísticos (Guzmán, 2009).

*Misión.* Aportar al desarrollo profesional de los afiliados de la Cámara de Turismo del Azuay y de sus negocios, como base fundamental del turismo (Guzmán, 2009).

Esta entidad asocia a empresas privadas que ofrecen servicios turísticos en la ciudad y en la provincia del Azuay, entre los principales socios se encuentra el





sector artesanal, comercial, hotelero, alimentos y bebidas, agencias de viajes y transporte turístico.

**Tabla 38**

*Establecimientos afiliados a la CAPTUR del Azuay - 2016*

Establecimientos	N°
Hospedaje	50
Alimentos y Bebidas	73
Otras Actividades	17
<b>Total de afiliados</b>	<b>140</b>

**Fuente:** Cámara Provincial de Turismo del Azuay, 2016.

La Cámara de Turismo del Azuay hasta hace ocho años alcanzó su número máximo de afiliados que superaban los 1.000 establecimientos turísticos, debido a que por Ley era obligatoria la afiliación. Sin embargo, en el año 2007 con el Decreto Ejecutivo de “No Obligatoriedad de Afiliación” decretado en el Gobierno del Presidente de la Republica Econ. Rafael Correa, los afiliados a la Cámara de Turismo poco a poco fueron retirándose del gremio, quedando en la actualidad reducidos a menos de 150 miembros.

#### **2.4.1 Funciones de la Cámara Provincial de Turismo del Azuay**

La gestión de la Cámara Provincial de Turismo del Azuay se basa en velar los intereses del sector turístico privado y en brindar múltiples beneficios a los socios, para lo cual los afiliados realizan aportes económicos mensuales a la institución (La Tarde, 2014), entre las principales funciones que realiza la CAPTUR del Azuay son:



**Tabla 39**

*Funciones de la Cámara Provincial de Turismo del Azuay*

Funciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en ferias de turismo nacionales e internacionales</li> <li>• Promoción de los afiliados en medios de comunicación turísticos</li> <li>• Representación del sector turístico de la ciudad y provincia</li> <li>• Elaboración de material promocional de los establecimientos afiliados</li> <li>• Distribución de mailings, trípticos, afiches y folletería en general de los establecimientos turísticos afiliados, en el aeropuerto, terminal terrestre y los ITURS a nivel nacional</li> <li>• Publicación de los establecimientos afiliados en la Revista Cuenca Ilustre</li> <li>• Organización de talleres o cursos de capacitación mediante el CEFHOGT</li> <li>• Convenios interinstitucionales, incluidas universidades y centros educativos para levantar información turística en los establecimientos afiliados</li> <li>• Promoción en revistas especializadas en turismo: Revista Cuenca Ilustre, Transport y en la Guía Hotelera del Ecuador</li> <li>• Ofrecer asesoría turística en el aeropuerto, terminal terrestre y en la oficina de la CAPTUR del Azuay</li> <li>• Realizar convenios con diario El Mercurio, El Tiempo y programas turísticos dando a conocer los servicios de los afiliados</li> <li>• Promoción turística local, nacional e internacional</li> <li>• Mantener informados a los socios con datos actuales en el ámbito turístico de la ciudad y el país</li> <li>• Brindar información completa y actualizada de los establecimientos afiliados</li> <li>• Descuentos en seminarios y/o cursos de capacitación ofertados por la CAPTUR del Azuay</li> <li>• Convenio con Etapa para la recolección de aceites quemados en restaurantes de hoteles y sector gastronómico afiliado a la CAPTUR del Azuay</li> </ul>

**Nota** Fuente: Cámara Provincial de Turismo del Azuay, 2016.

La Cámara Provincial de Turismo del Azuay, además administra el Centro de Formación en Hotelería, Gastronomía y Turismo CEFHOGT, creado para capacitar de manera profesional a quienes deseen formar parte del crecimiento y desarrollo



del turismo en la ciudad y la provincia, mejorando la calidad del servicio en el área de hospedaje y alimentación.

El CEFHOGT cuenta con dos carreras formativas: Operario Poli funcional y Cocinero Profesional, la Universidad del Azuay es quien proporciona el aval a los estudiantes. Los cursos o talleres que ofrece el centro está dirigido al sector hotelero, restaurantes, bares y público en general (La Tarde, 2014).

Por otra parte, la Cámara Provincial de Turismo del Azuay trabaja en la difusión de eventos turísticos en los cuales participa conjuntamente con los socios a nivel nacional e internacional, además participa en conjunto con otras entidades turísticas de la ciudad tales como: el Ministerio de Turismo Regional Austro, la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, el Gobierno Provincial del Azuay y diferentes gremios, en la ejecución de eventos turísticos a nivel local, nacional e internacional (Cámara Provincial de Turismo del Azuay, 2016).

La Cámara Provincial de Turismo del Azuay también cuenta con la publicación de la Revista Cuenca Ilustre, la cual proporciona información sobre aspectos turísticos, culturales, históricos y tradicionales de la ciudad de Cuenca, la provincia del Azuay y de la Región Austral del país; esta revista circula tres veces al año; 12 de Abril por las fiestas de Fundación de Cuenca, 27 de septiembre por el día del Turismo y el 3 de Noviembre por la Independencia de Cuenca. (Revista Cuenca Ilustre, 2016)

### **Actividades turísticas realizadas por la Cámara Provincial de Turismo del Azuay**

El Centro de formación en Hotelería, Gastronomía y Turismo CEFHOGT en representación de la Cámara de Turismo del Azuay ha asistido a los siguientes eventos nacionales:



**Tabla 40**

*Actividades turísticas realizadas por la CAPTUR del Azuay*

Fecha	Eventos nacionales	Responsable
Enero	• Festival de sonrisas	• Fundación Reinas de Cuenca
Febrero	• Compadres y Comadres Carnaval	• Fundación Turismo para Cuenca
Febrero	• XIV Cabalgata Cívica por la Ruta de los Héroes de Tarqui 2016	• Museo "Casa de los Tratados"
Febrero	• Feria de la Yaguana	• Municipio de Paute
Marzo	• Fenacaptur Cuenca 2016	• Cámara de Turismo del Azuay
Abril	• Feria de la Manzana, Bulán – Paute	• Prefectura del Azuay
Mayo	• Desfile Ruta de los Museos	• Museo "Casa de los Tratados"
Julio	• Graduación 1era Promoción de Chefs Internacional del Foro Panamericano de Asociaciones Gastronómicas Profesionales	• Cámara de Turismo del Azuay

**Fuente:** Cámara Provincial de Turismo del Azuay, 2016.

La Cámara Provincial de Turismo del Azuay en representación de Cuenca, la provincia del Azuay y del Austro del país ha asistido a los siguientes eventos internacionales:



**Tabla 41**

*Actividades turísticas realizadas por la CAPTUR del Azuay*

Fecha	Eventos internacionales	Responsable
Agosto	<p>Fiestas Patrias de la Comunidad Migrante del Ecuador en los estados de New York y New Jersey – Estados Unidos.</p> <p>Participación de la CAPTUR del Azuay en las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfile de la Comunidad Ecuatoriana en Queens.</li> <li>• Elección de la Reina de la Comunidad Ecuatoriana en Newark.</li> <li>• Presentación del Destino Cuenca en el Restaurante Sabor Latino Newark.</li> <li>• Firmas de tres importantes convenios de cooperación interinstitucional entre la CAPTUR del Azuay y The Ecuadorian Civic Committee of New York, la Cámara de Comercio Americana Ecuatoriana de New Jersey y The Force United Soccer League, para promocionar la ciudad de Cuenca y la provincia del Azuay en los Estados Unidos.</li> <li>• Desfile de la ecuatorianidad en New Jersey.</li> <li>• Feria turística y comercial del Ecuador en New Jersey.</li> </ul>	<p>Cámara Provincial de Turismo del Azuay, Ing. Ruth Caldas</p> <p>Vicealcaldesa de Cuenca.</p>

**Fuente:** <http://camaradeturismodelazuay.blogspot.com/>, 2016.



La Cámara Provincial de Turismo del Azuay está comprometida a fortalecer el turismo provincial, a través de la promoción, difusión y participación en eventos de turismo con los afiliados, puesto que su eje de acción y apoyo se centra netamente entre las empresas y ciudadanos que están afiliados a la misma, brindando apoyo, información turística y capacitaciones concerniente al desarrollo y profesionalización del turismo en la ciudad.

Como se puede apreciar, existen organizaciones direccionadas al control, planificación, regulación, promoción y difusión del área turística de la ciudad de Cuenca, y son a más de las nacionales: el Gobierno Provincial del Azuay, la Fundación Municipal Turismo para Cuenca y la Cámara Provincial de Turismo del Azuay donde se ha determinado los antecedentes, reglamentos, funciones, competencias y actividades que realizan en beneficio del sector turístico de la ciudad. La descripción realizada de cada una de ellas, permite analizarlas en función de la consecución de sus objetivos, planes y proyectos, los cual serán descritos en el siguiente capítulo.



### **Capítulo III**

#### **Análisis de estrategias y tácticas de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca (2016)**

Este apartado se fundamenta en el análisis de la gestión de las organizaciones reguladoras y promotoras del turismo en la ciudad de Cuenca, tomando en cuenta el desarrollo turístico que han tenido en los últimos cinco años, involucrando a las consecuencias turísticas generadas por su gestión, las acciones ejecutadas para sobrellevarlas, y las estrategias tomadas por para aportar de mejor manera a la dinámica turística de la ciudad, al final del apartado, se plantea un modelo de organización y talento humano acoplado a las necesidades turísticas actuales de la ciudad de Cuenca y alineado a las tendencias internacionales.

#### **3.1 Consecuencias de la administración turística en Cuenca de los últimos cinco años (2011-2015)**

Para analizar las consecuencias de la administración turística en Cuenca de los últimos cinco años, se ha establecido un diagrama de causa–efecto basado en el modelo de árbol de problemas, el cual se enfoca en la problemática y sus soluciones mediante representación gráfica, cuyo plano central representa la situación a analizar y sus ramificaciones los efectos y consecuencias que produjo, facilitando la identificación de la problemática turística de Cuenca desde el año 2011 hasta el año 2015, estableciendo además las medidas tomadas por otros organismos encargados de la actividad turística de la ciudad para contrarrestarlas.

##### **3.1.1 Árboles de problemas y objetivos con las respectivas fichas de problemas: Actividad turística en el Cantón Cuenca período 2011 – 2015**

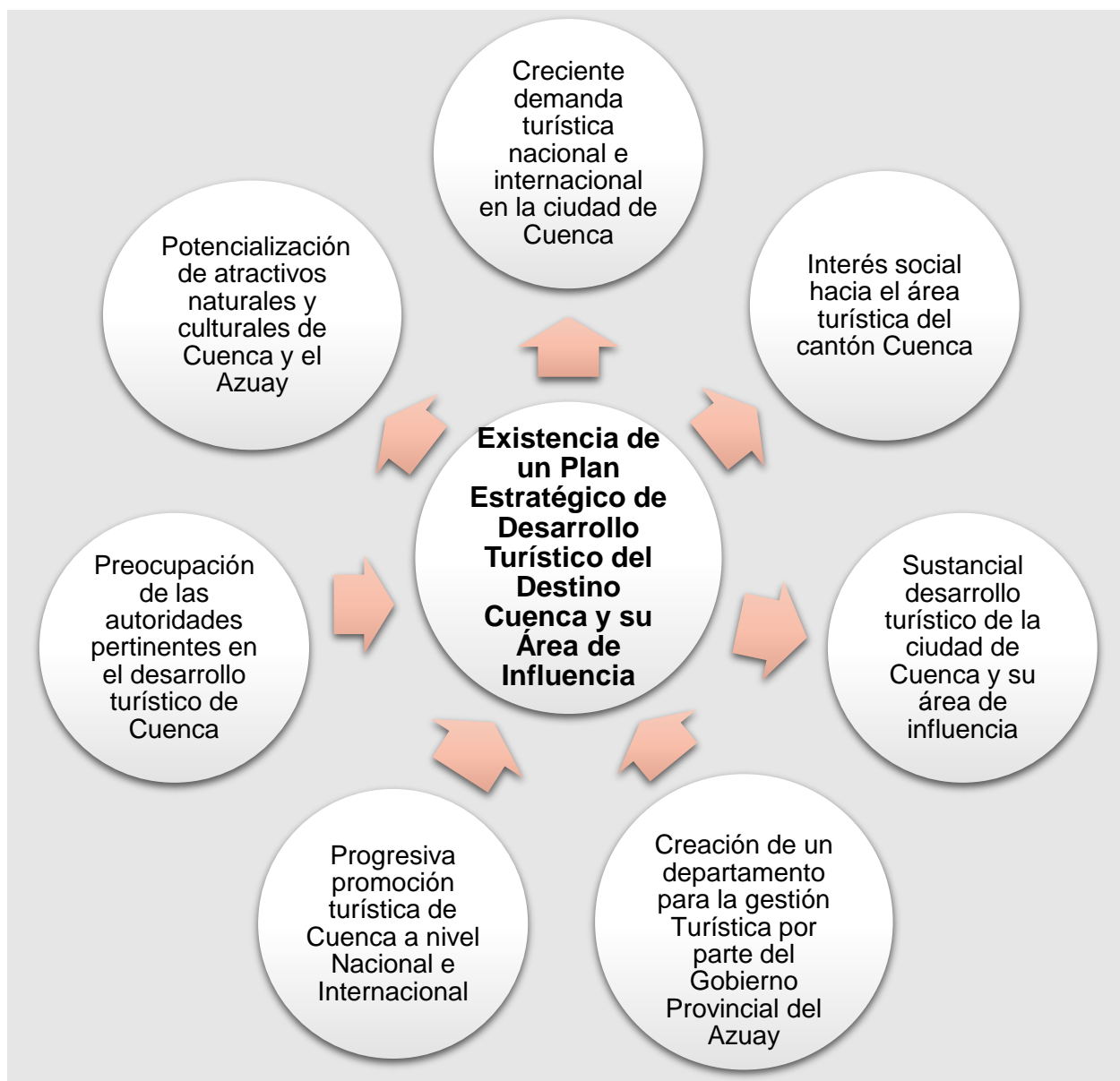
**Problema 1:** Año 2011 / Inexistencia de un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Destino Cuenca y su Área de Influencia.



**Figura 9.** Inexistencia de un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Destino Cuenca y su Área de Influencia. **Fuente:** Propia, 2016.



**Objetivo 1:** Año 2011 / Existencia de un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Destino Cuenca y su Área de Influencia.



**Figura 10.** Existencia de un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Destino Cuenca y su Área de Influencia. **Fuente:** Propia, 2016.



**Tabla 42**

*Ficha de Problema 1: Actividad turística en el Cantón Cuenca año 2011*

**Título del Problema:** Año 2011 / Inexistencia de un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Destino Cuenca y su Área de Influencia

**Descripción:** La ciudad de Cuenca carece de un plan estratégico de desarrollo turístico por lo que la evolución turística es más empírica que planificada lo que conlleva a una insostenibilidad turística.

**Causas**

Despreocupación de las autoridades pertinentes en el desarrollo turístico de Cuenca.

Falta de promoción turística de Cuenca a nivel nacional e internacional.

Ausencia de un departamento para la gestión Turística por parte del Gobierno Provincial del Azuay.

**Efectos**

Insustancial desarrollo turístico de la ciudad de Cuenca y su área de influencia.

Desinterés social hacia el área turística del cantón Cuenca.

Baja demanda turística nacional e internacional en la ciudad de Cuenca.

Carencia de potencialización de Atractivos naturales y culturales de Cuenca y el Azuay.

**Localización:** Cuenca

**Magnitud:**

Grave (3)

**Evolución esperada:**

Moderada (2)

Se aprecia un interés por parte de las autoridades pertinentes.

**Urgencia de intervención**

Urgente (3)

**Valoración total del problema:** Importante

**Agentes y organismos responsables:**

Ministerio de Turismo, Fundación de Turismo para Cuenca, Gobierno Provincial del Azuay, Cámara Provincial de Turismo del Azuay.

**Líneas de Acción: Árbol de Objetivos**

- Elaboración del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Destino Cuenca y su Área de Influencia.
- Creación del departamento de Turismo GPA TOURS para dirigir y promocionar las actividades turísticas de la provincia del Azuay.
- Gestión de entidades pertinentes en el área turística de Cuenca para promocionar la ciudad en ferias y eventos turísticos nacionales e internacionales de relevancia.

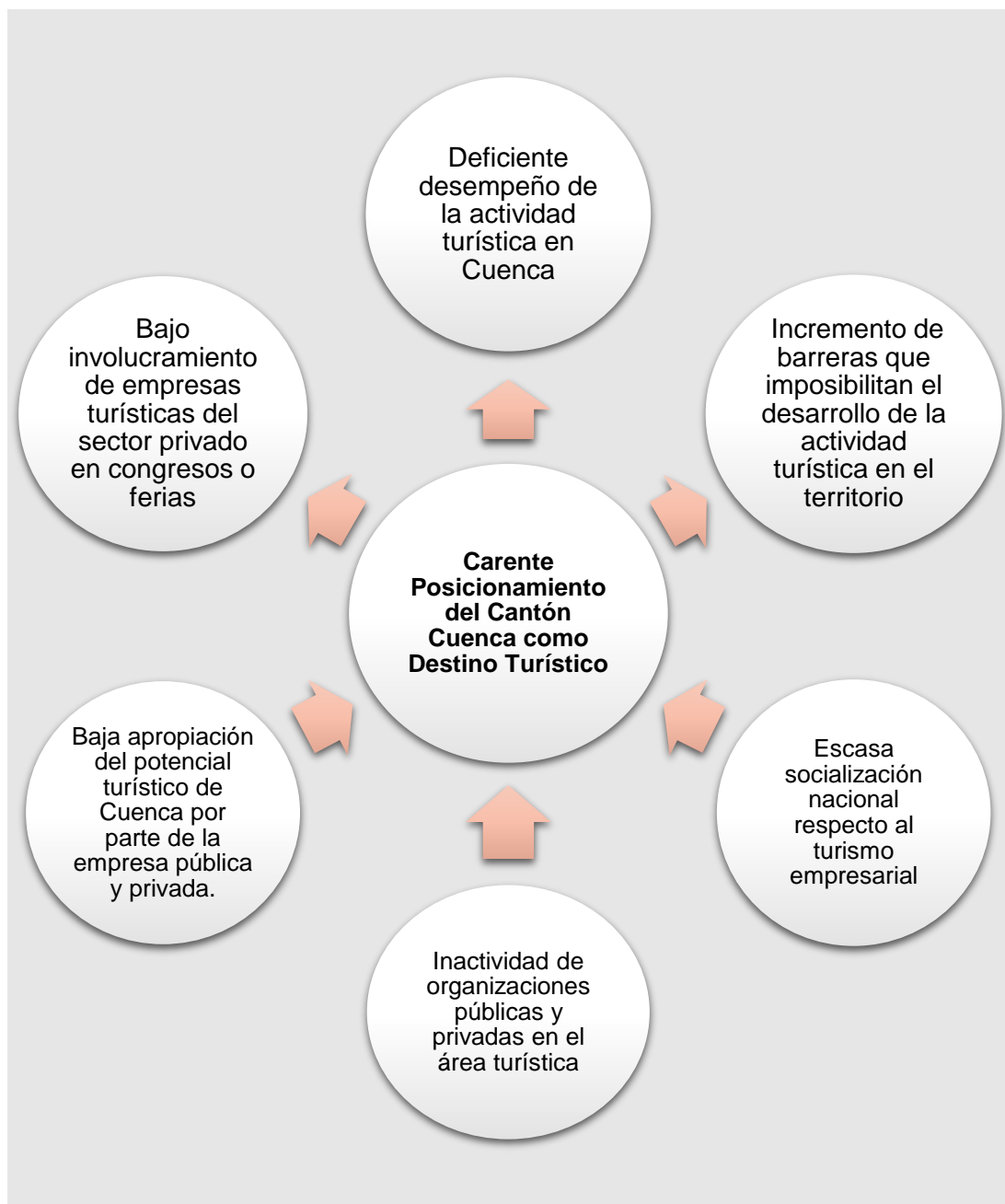
**Fuente:** Propia, 2016.



La elaboración del árbol de problemas y objetivos proporciona una visión clara y específica de las dificultades turísticas que poseía la ciudad de Cuenca en cada año determinado de estudio, además de cómo fueron contrarrestados dichos problemas por los entes encargados del sector turístico de Cuenca.

Acorde a los datos investigados, en el año 2011 la administración turística local representada por la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, tomando en cuenta la creciente demanda turística que poseía la ciudad, determina como imprescindible la elaboración de un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico para su adecuado desenvolvimiento, es por ello que a partir de noviembre del 2010 iniciaron las reuniones conjuntas entre el equipo consultor Green Consulting encargado de su elaboración, el Directorio de veeduría de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca y el Ministerio de Turismo. Este plan fue aprobado en mayo de 2011. En este mismo año se da la inauguración del Departamento de Turismo GPA TOURS del Gobierno Provincial del Azuay, encargado de la dirección y promoción de las actividades y atractivos turísticos de la provincia del Azuay, cuya principal meta es el fomento y difusión del turismo de todos los cantones del Azuay a nivel local, nacional e internacional, haciendo énfasis en mostrar el potencial turístico que posee la ciudad de Cuenca, y el promover el acceso a prestadores de servicios turísticos nuevos e innovadores para el sector.

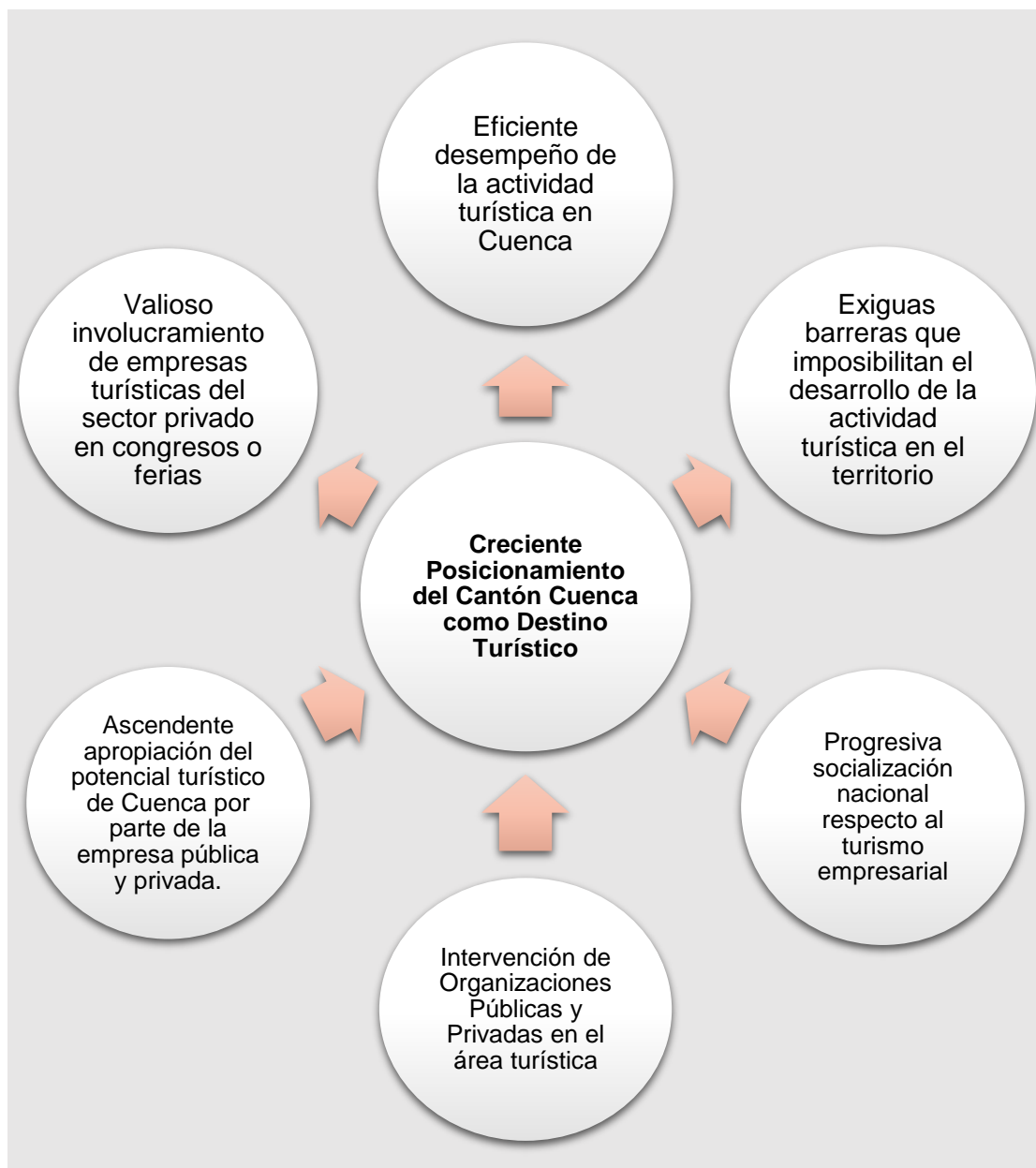
**Problema 2:** Año 2012 / Carente posicionamiento del Cantón Cuenca como destino turístico.



**Figura 11.** Carente Posicionamiento del Cantón Cuenca como Destino Turístico.  
**Fuente:** Propia, 2016.



**Objetivo 2:** Año 2012 / Creciente posicionamiento del Cantón Cuenca como destino turístico.



**Figura 12.** Carente Posicionamiento del Cantón Cuenca como Destino Turístico.  
**Fuente:** Propia, 2016.



**Tabla 43**

*Ficha de Problema 2: Actividad turística en el Cantón Cuenca año 2012*

**Título del Problema:** Año 2012 / Carente posicionamiento del Cantón Cuenca como destino turístico.

**Descripción:** La ciudad de Cuenca cuenta como un destino turístico de poca relevancia en el país.

**Causas**

Inactividad de Organizaciones Públicas y Privadas en el área turística.

Baja apropiación del potencial turístico de Cuenca por parte de la empresa pública y privada.

Escasa socialización nacional respecto al turismo empresarial.

**Efectos**

Deficiente desempeño de la actividad turística en Cuenca.

Incremento de barreras que imposibilitan el desarrollo de la actividad turística por falta de inversión pública y privada.

Bajo involucramiento de empresas turísticas del sector privado en congresos o ferias.

**Localización:** Cuenca

**Magnitud:**

Grave (2)

**Evolución esperada:**

Moderada (2)

Se aprecia un interés por parte de las autoridades pertinentes.

**Urgencia de intervención**

Urgente (2)

**Valoración total del problema:** Importante

**Agentes y organismos responsables:**

Fundación Municipal Turismo para Cuenca, empresas turísticas privadas, Operadores de Turismo y Agencias de Viajes de la ciudad.

**Líneas de Acción:**

- Posicionamiento turístico de Cuenca a través de la asistencia a eventos de turismo nacionales e internacionales.
- Asistencia a congresos y encuentros empresariales de turismo interno del Ecuador
- Alianzas con agencias de viajes y operadores de turismo del Ecuador para vender el destino Cuenca.

**Fuente:** Propia, 2016.

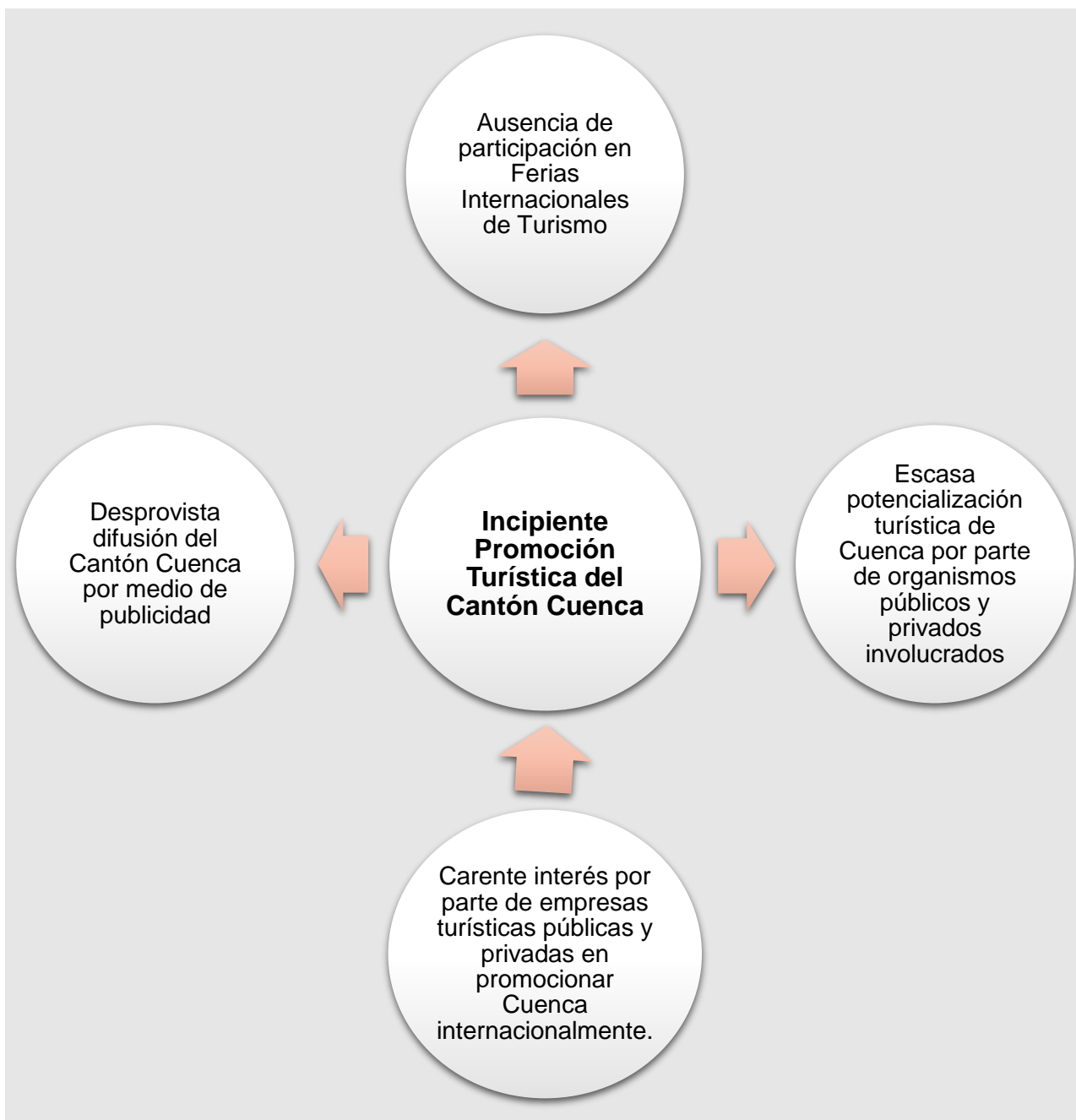


En el año 2012 la administración turística de Cuenca consideró una falencia en el ámbito turístico la falta de posicionamiento de la ciudad, por ello se considera necesario exponer al mundo las cualidades y ventajas turísticas que posee Cuenca.

Para contrarrestar este problema se centró en promocionar a la ciudad en eventos de turismo nacionales e internacionales como congresos, ferias y alianzas estratégicas con agencias de viajes y operadores de turismo, de tal manera que vendan el destino Cuenca, consiguiendo un posicionamiento turístico orientado a la cultura, y promoviendo un turismo de naturaleza y aventura para atraer la una estancia mayor, sin olvidar la gestión en mercadeo y promoción turística dirigidas al mercado de personas jubiladas o adultos mayores que consideran a Cuenca como una de las mejores ciudades para vivir.



**Problema 3:** Año 2013 / Incipiente Promoción Turística del Cantón Cuenca.

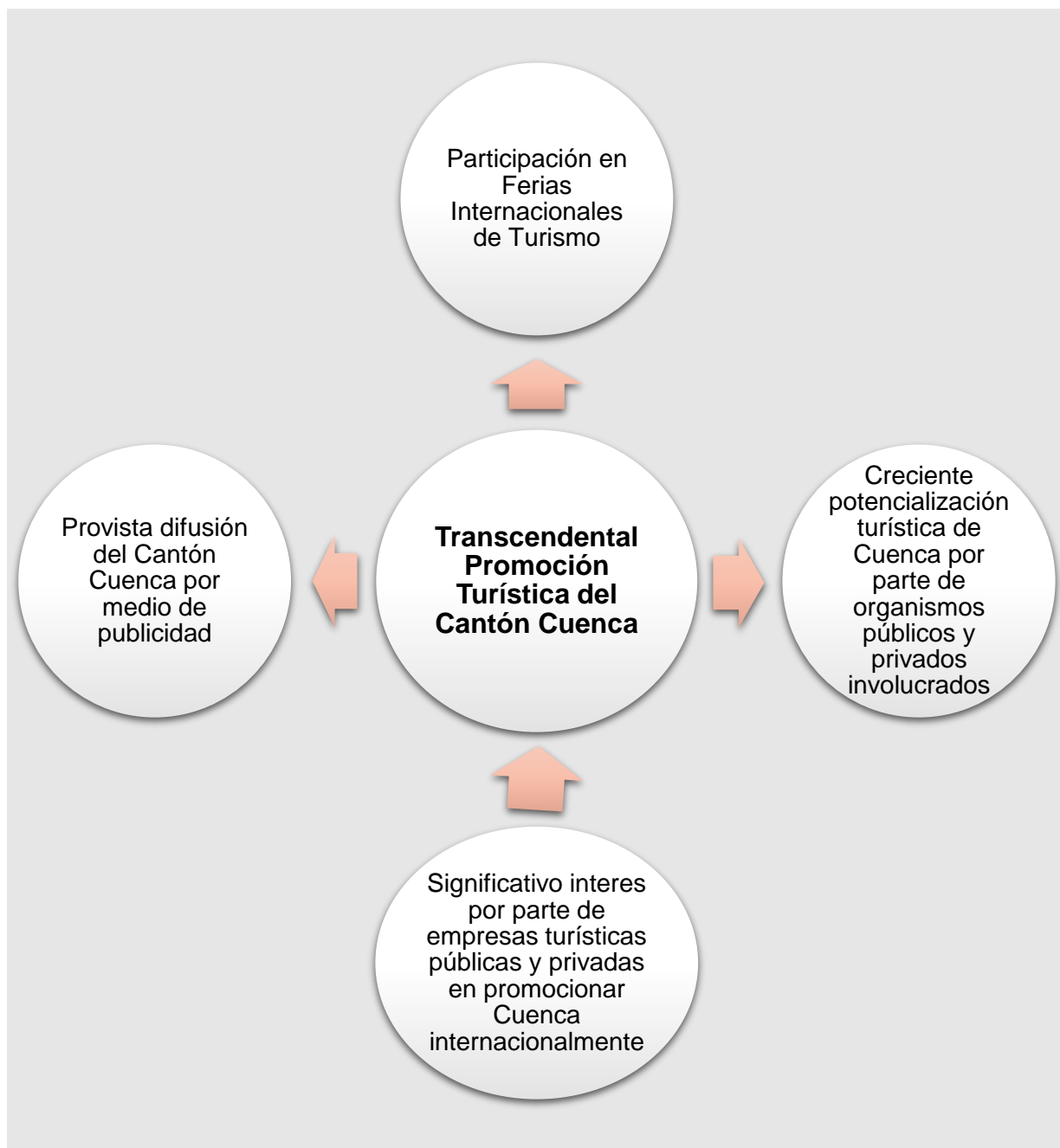


**Figura 13.** Incipiente Promoción Turística del Cantón Cuenca.  
**Fuente:** Propia, 2016.





**Objetivo 3:** Año 2013 / Transcendental Promoción Turística del Cantón Cuenca.



**Figura 14.** Transcendental Promoción Turística del Cantón Cuenca.

**Fuente:** Propia, 2016.



**Tabla 44**

*Ficha de Problema 3: Actividad turística en el Cantón Cuenca año 2013*

**Título del Problema:** Año 2013 / Incipiente Promoción Turística del Cantón Cuenca.

**Descripción:** Cuenca comienza a enfocarse en la promoción turística de su potencial turístico sin embargo no cuenta con la experiencia necesaria para el mejor desenvolvimiento.

**Causas**

**Efectos**

Carente interés por parte de empresas turísticas públicas y privadas en promocionar Cuenca internacionalmente.

Ausencia de participación en Ferias Internacionales de Turismo.

Escasa potencialización turística de Cuenca por parte de organismos públicos y privados involucrados.

Desprovista difusión del Cantón Cuenca por medio de publicidad.

**Localización:** Cuenca

**Magnitud:**

**Evolución esperada:**

**Urgencia de intervención**

Grave (2)

Moderada (2)  
Se visualiza interés por parte de empresas turísticas públicas y privadas

Urgente (3)

**Valoración total del problema:** Importante

**Agentes y organismos responsables:**

Fundación Municipal Turismo para Cuenca, empresas turísticas públicas y privadas de la ciudad; Delegación Ecuatoriana de Turismo, Ministerio de Turismo del Ecuador, Cámara de Comercio de Cuenca, Aerolíneas y Operadores de Turismo de la ciudad.

**Líneas de Acción:**

- Posicionamiento y fomento turístico de Cuenca a través de la asistencia a eventos de turismo a nivel nacional e internacional.
- Promoción de la oferta turística de Cuenca
- Constitución de un Canal Turístico Quito – Ecuador.
- Alianzas con agencias de viajes y operadores de turismo nacionales e internacionales para vender el destino Cuenca.

**Fuente:** Propia, 2016.

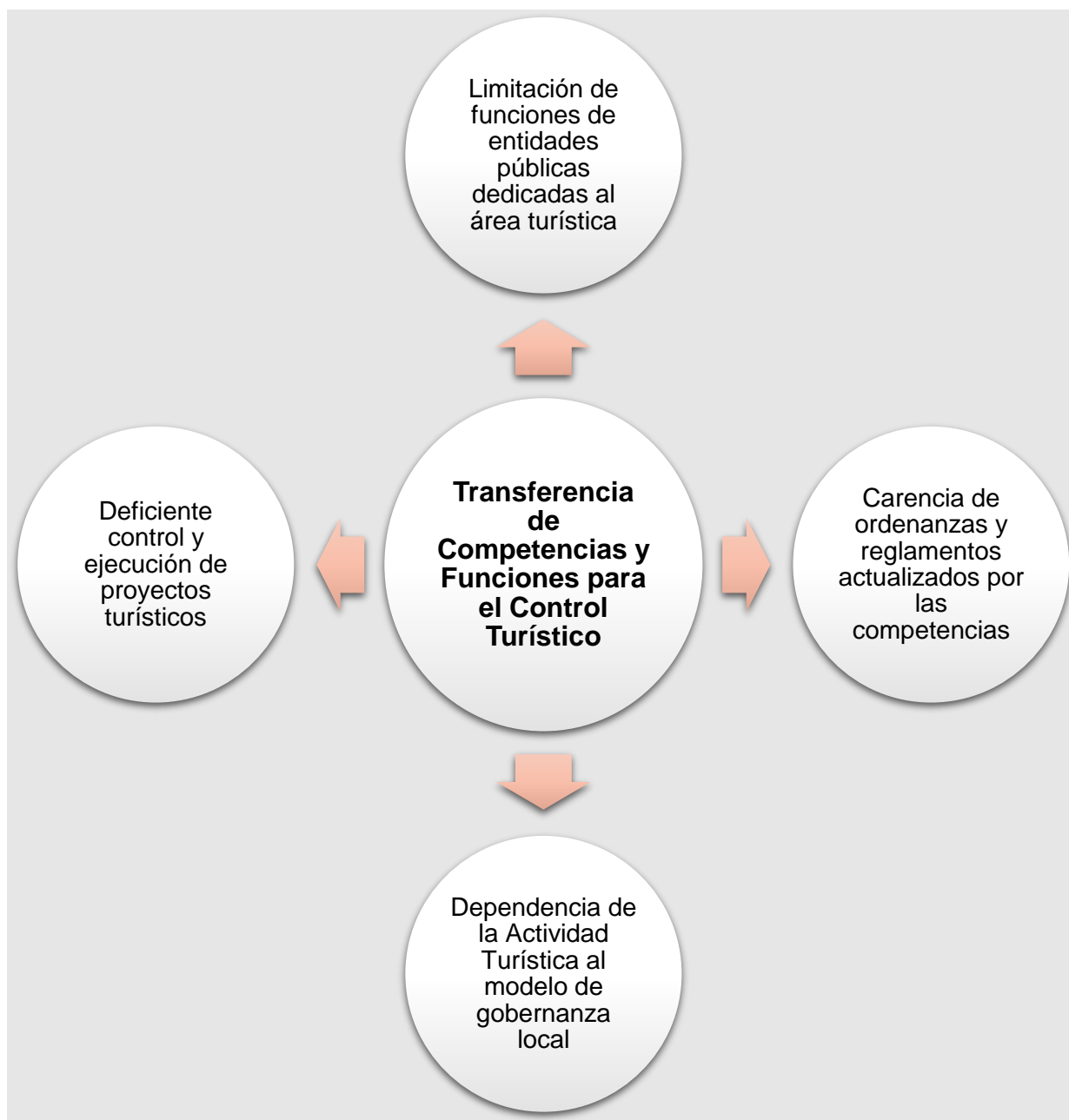
**Mónica Alexandra Tobar Pillco**



El 2013 nuevamente se enfoca en la promoción turística de Cuenca, siendo este el mayor problema turístico considerado en ese período, por lo tanto se continúa con la promoción de la oferta turística del cantón. Aquí destaca la creación del Canal Turístico online “Ama la Vida TV”, creado por el Ministerio de Turismo con el objetivo de impartir imágenes, eventos en vivo e información de la diversidad turística de todos los rincones del país, estableciendo un sistema idóneo para la promoción turística, equiparado con las tendencias tecnológicas mundiales.

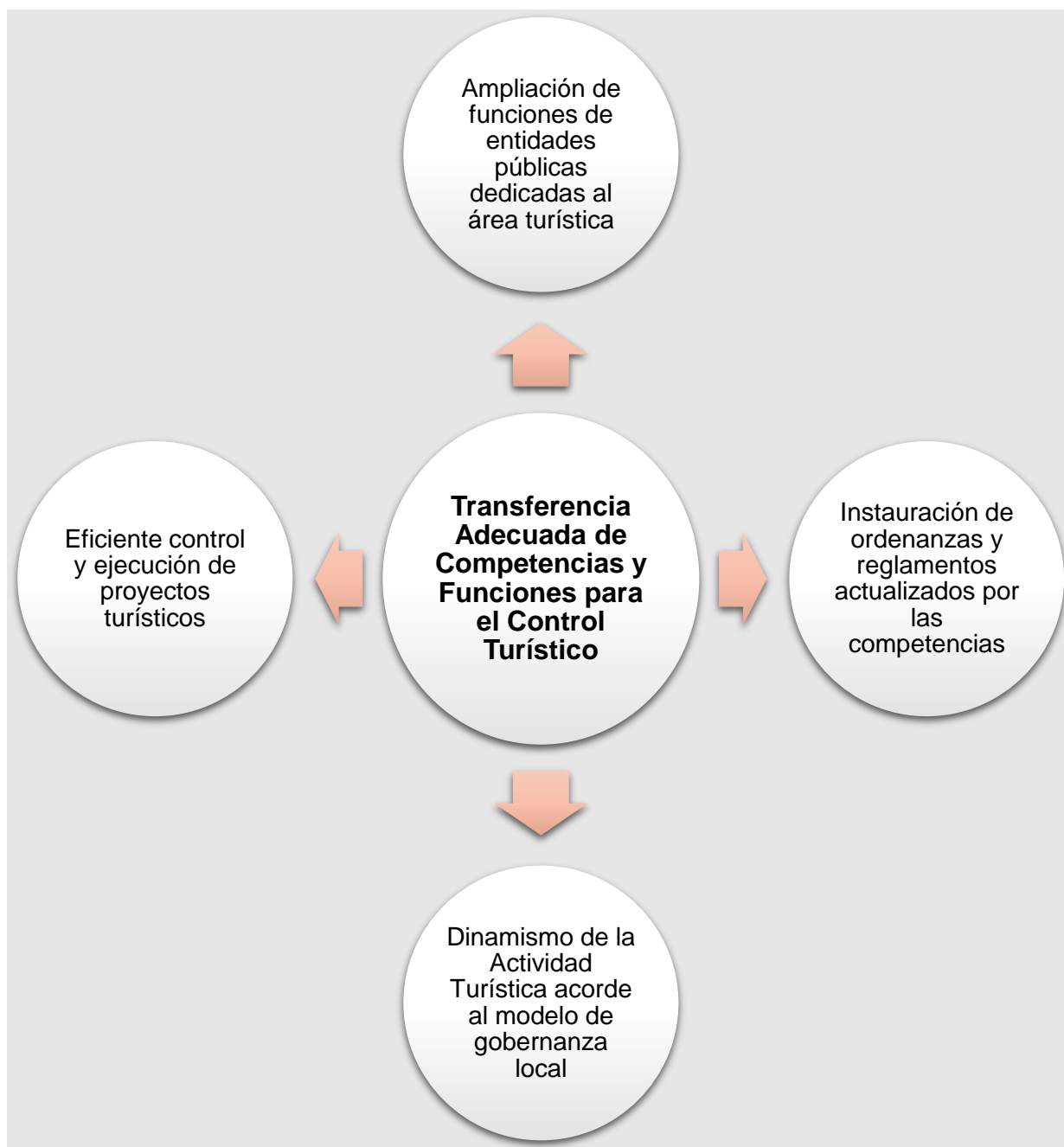
También la administración turística local continúa las alianzas estratégicas con operadores de turismo internacionales y agencias de viajes nacionales, con el fin de proporcionar una mejor visión turística del país y de la ciudad de Cuenca al mundo.

**Problema 4:** Año 2014 / Transferencia de Competencias y Funciones para el Control Turístico.



**Figura 15.** Transferencia de Competencias y Funciones para el Control Turístico.  
**Fuente:** Propia, 2016.

**Objetivo 4:** Año 2014 / Transferencia Adecuada de Competencias y Funciones para el Control Turístico.



**Figura 16.** Transferencia Adecuada de Competencias y Funciones para el Control Turístico.

**Fuente:** Propia, 2016.



**Tabla 45**

*Ficha de Problema 4: Actividad turística en el Cantón Cuenca año 2014*

**Título del Problema:** Año 2014 / Transferencia de Competencias y Funciones para el Control Turístico.

**Descripción:** Cambio en la administración pública de la ciudad por lo que la promoción y control turístico de Cuenca cuenta con una transición de entidades reguladoras por tanto se dificulta el planeamiento de la actividad turística.

**Causas**

Dependencia de la Actividad Turística al modelo de gobernanza local.

Carencia de ordenanzas y reglamentos actualizados por las competencias.

**Efectos**

Limitación de funciones de entidades públicas dedicadas al área turística.

Deficiente control y ejecución de proyectos turísticos.

**Localización:** Cuenca

**Magnitud:**

Grave (3)

**Evolución esperada:**

Moderada (2)  
Se visualiza interés por parte de empresas turísticas públicas y privadas

**Urgencia de intervención**

Urgente (3)

**Valoración total del problema:** Importante

**Agentes y organismos responsables:**

I. Municipalidad de Cuenca, Ministerio de Turismo, Fundación Municipal Turismo para Cuenca, Cámara Provincial de Turismo del Azuay

**Líneas de Acción:**

- Pronta designación de autoridades turísticas y sus competencias.
- Contratación de personal capacitado y con afinidad en la actividad turística.
- Planificación de la actividad turística de la ciudad por autoridades pertinentes.
- Prolongación con los proyectos existentes.
- Continúa asistencia a eventos turísticos tanto nacionales como internacionales.

**Fuente:** Propia, 2016.



En el año 2014, el problema detectado por las entidades reguladoras del turismo en la ciudad, en el área turística, fue el cambio de la administración pública, lo cual desestabilizó la planificación pendiente de las autoridades salientes, sin embargo los cambios se ajustaron a los procesos y proyectos ya en ejecución; por tanto, se continuó con la línea de acción establecida.

Se realizaron contrataciones de personal capacitado para los diferentes cargos que requería la actividad turística, de manera que sea posible continuar con la planificación turística de la ciudad, incluyendo la promoción de la urbe a través de la asistencia a nuevas ferias nacionales e internacionales.

**Problema 5:** Año 2015 / Monopolización de la gestión turística por parte de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca.



**Figura 17.** Monopolización de la gestión turística por parte de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca. **Fuente:** Propia, 2016.



**Objetivo 5:** Año 2015 / Asignación de la gestión turística de la ciudad a la Fundación Municipal Turismo para Cuenca.



**Figura 18.** Asignación de la gestión turística de la ciudad a la Fundación Municipal Turismo para Cuenca. **Fuente:** Propia, 2016.



**Tabla 46**

*Ficha de Problema 5: Actividad turística en el Cantón Cuenca año 2015*

**Título del Problema:** Año 2015 / Monopolización de la gestión turística por parte de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca.

**Descripción:** Cambio en la administración turística del Cantón Cuenca a la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca por parte del Ministerio de Turismo, limitando a las otras entidades públicas dedicadas a la actividad turística, sin embargo no se las relega pero su presencia es reducida.

**Causas**

La Fundación fue creada únicamente para promocionar turísticamente a Cuenca.

La Actividad Turística no es independiente, necesita articularse con otros ejes

El presupuesto destinado a la fundación es insuficiente.

**Efectos**

El turismo necesita complementarse con otros servicios para desarrollarse plenamente se limita acorde a la situación.

Restricciones de la Fundación en actividades turísticas.

Limitada creación de proyectos turísticos, bajas contrataciones técnicas, escaso control de la actividad.

**Localización:** Cuenca

**Magnitud:**

Grave (2)

**Evolución esperada:**

Moderada (2)

Pronta puesta en acción del control turístico por parte de la Fundación.

**Urgencia de intervención**

Urgente (2)

**Valoración total del problema:** Importante

**Agentes y organismos responsables:** Ministerio de Turismo, Fundación Municipal Turismo para Cuenca.

**Líneas de Acción:**

- Pronta designación de autoridades y sus funciones en la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca.
- Contratación de personal capacitado y con afinidad en la actividad turística.
- Planificación de la promoción turística de la ciudad por autoridades pertinentes.
- Asistencia a eventos de turismo: nacionales e internacionales para promocionar el Destino Cuenca.
- Capacitación a empresarios turísticos sobre la actividad.
- Alianzas estratégicas hacia nuevos nichos turísticos.

**Fuente:** Propia, 2016.



La promoción turística de la ciudad en el año 2015 se comisiona a la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, mediante el promover a la creación de proyectos turísticos planificados con técnicos especializados en el ámbito de acción, proporcionando mayor control, innovación y dinamismo en la actividad turística de la ciudad, pues propicia el incremento al presupuesto destinado a las actividades turísticas y los complementa con otros servicios y alianzas estratégicas con entes gubernamentales dedicados al turismo.

Un ejemplo de alianza estratégica representa el Departamento de Turismo GPA TOURS del Gobierno Provincial, en el que se puede destacar el Proyecto de Internacionalización de la Provincia del Azuay con enfoque en el sector del turismo M.I.C.E. (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions/ Encuentros, Incentivos, Conferencias y Ferias) el cual tiene un enfoque social y participativo pues busca la interacción entre los entes privados, públicos, fundaciones y ONG'S para mejorar el ingreso económico de la localidad, pues esta tipología de turismo facilita el acceso a empleo y generación de negocios, además de ser una puerta de entrada hacia mercados internacionales principalmente de la producción azuaya de joyería, orfebrería, calzado, cerámica, tejidos, paja toquilla, gastronomía, madera, etc. (Compañía de Economía Mixta GPA Tours, 2015).

Es importantes recalcar que en el mismo 2015, según el barómetro de la OMT la industria turística de convenciones representaba un 14 % a nivel mundial, lo que genera alrededor de 174 billones de dólares (OMT, 2016). Así también en el 2015 se registraron en el ICCA (International Congress and Convention Association) 44 eventos desarrollados en el Ecuador (ICCA, 2015). Lo que demuestra que esta tipología turística venía desarrollándose paulatinamente en el país y con la definición de alianzas estratégicas se puede mejorar la sostenibilidad turística de la ciudad.



En este análisis de la situación de la actividad turística del Cantón Cuenca a lo largo de los años 2011 – 2016, se ha encontrado que existe gran interés por parte de los entes públicos y privados en la promoción del destino Cuenca, además de la valoración del potencial turístico que posee la urbe, cabe recalcar que para esta evolución se priorizó la asistencia a ferias y eventos de turismo, la socialización a través de congresos, ferias, talleres, workshops y capacitaciones a empresarios turísticos, así como alianzas estratégicas con la empresa privada para fortalecer la oferta turística de la ciudad.

Así también se identifica la designación de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca como la encargada principal de la promoción y control de la actividad turística en la ciudad, es necesario recalcar que es el Ministerio de Turismo el responsable de establecer y asignar las respectivas competencias a cada entidad, concediendo a la Municipalidad de Cuenca y a la vez a la Fundación Municipal Turismo para Cuenca la promoción y difusión del turismo en la ciudad, esto denota una limitación al desarrollo turístico, debido a que un solo ente no puede acaparar todas las necesidades turísticas de la ciudad. Por otra parte, el Gobierno Provincial del Azuay cuenta con la organización y ejecución de dos grandes e importantes eventos turísticos; el Festival de Cine de la Orquídea y el Carnaval de la Orquídea con el fin de dinamizar la economía del sector turístico en Cuenca y en toda la provincia del Azuay. De igual manera, la Cámara Provincial de Turismo del Azuay se hace presente apoyando a empresarios turísticos afiliados a la misma, en beneficio del desarrollo turístico de la ciudad y provincia.

En definitiva, se puede afirmar que Cuenca es un destino turístico con gran potencial, muy reconocido nacional e internacionalmente, por tanto el empeño en su posicionamiento y promoción por las autoridades y organismos pertinentes se puede apreciar claramente, una evidencia de este desempeño y esfuerzos durante el año 2016, es que en el primer trimestre del 2017, la ciudad ya cuenta con la nominación al World Travel Awards, galardón considerado como el premio Óscar

**Mónica Alexandra Tobar Pillco**



del turismo, en la categoría como mejor destino de Sudamérica<sup>5</sup> y como la mejor plataforma de promoción turística (El tiempo, 2017). Además según un estudio realizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cuenca (2016) se reveló que el 91 % de los turistas nacionales considerarían regresar a Cuenca, a la vez que el 86% la recomendaría como destino. Así también en el caso de los extranjeros el 76% estaría dispuesto a volver y el 74% la recomendaría. (GIER, 2016).

El 2016 fue un año que no dejó de lado la promoción y publicidad turística, como se mencionó en el transcurso de este proyecto, la Fundación Municipal Turismo para Cuenca es la encargada de dicha promoción, es así que en el 2016 se implementó 40 vallas publicitarias del destino Cuenca en las ciudades más importantes del país, además de una campaña televisiva en un canal nacional y un segmento en un diario de la localidad. (La Tarde, 2016)

Según Tania Sarmiento (2016). El sector hotelero aportó grandemente para incrementar el número de visitantes, y lo hizo a través de la campaña 2x1, que se basa en proporcionar al turista el alojamiento por dos noches al costo de una, lo que incrementó en un 40% la ocupación hotelera en la ciudad durante el 2016. Cabe recalcar que el sector hotelero aprovecha las festividades de la urbe pues son fechas que abarcan mayor turismo y durante ese año se efectuaron alrededor de 100 eventos públicos, destacándose la Feria Gastronómica Latitud Cero, en los eventos realizados se calcula la presencia de 18.000 personas. (El Tiempo, 2016).

En conclusión, en base a lo expuesto, el sistema turístico de la ciudad de Cuenca está trabajando solventemente, las entidades dedicadas al control del turismo se afianzan al desarrollo sostenible, por tanto trabaja constantemente en mejorar e

---

<sup>5</sup> Los países competidores para el World Travel Awards 2017 como mejor destino de Sudamérica son Buenos Aires, Guayaquil, Lima, Medellín, Montevideo, Quito, Río de Janeiro y Santiago. [worldtravelawards.com/nominees/2017](http://worldtravelawards.com/nominees/2017).



innovar la actividad y los servicios turísticos que se prestan, además de promover y apoyar al surgimiento de proyectos y productos turísticos con la finalidad de generar mayor demanda y equipararse a las tendencias globales.

### **3.2 Propuesta de un modelo de organización que requiere la actividad turística en Cuenca**

La propuesta de un modelo de organización turística en la ciudad, se fundamenta en los resultados obtenidos de las investigaciones teóricas y de campo que se han realizado para el presente proyecto.

La nueva estructura organizativa es un aporte para las entidades que regulan la actividad turística en Cuenca con el fin de lograr una mayor eficacia de la gestión turística en la ciudad. Previo a la elaboración se requirió la realización de un análisis FODA de la actual administración turística por parte de las entidades analizadas; Ministerio de Turismo–Coordinación zonal Austro N° 6, Gobiernos Provincial del Azuay, Fundación Municipal Turismo para Cuenca y Cámara Provincial de Turismo del Azuay.



**Tabla 47**

*Análisis FODA de las entidades que regulan la actividad turística en Cuenca*

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuerte posicionamiento en la ciudad y a nivel nacional</li> <li>• Suficiente talento humano</li> <li>• Ambiente laboral positivo entre todos los funcionarios</li> <li>• Existe una visión hacia el crecimiento de la actividad turística</li> <li>• Trabajo en equipo para alcanzar un mismo objetivo</li> <li>• Proyectos turísticos nuevos e innovadores</li> <li>• Diversidad de actividades turísticas en el transcurso del año</li> <li>• Campañas de marketing y publicidad a través de medios electrónicos</li> <li>• Creciente interés en el desarrollo turístico por parte de las administraciones turísticas locales</li> <li>• Excelente notoriedad de las entidades</li> <li>• Permisos de funcionamiento en regla</li> <li>• Estatutos establecidos en práctica</li> <li>• Correctos procesos financieros</li> <li>• Liderazgo directivo</li> <li>• Elección del Directorio ejecutivo de forma unánime</li> <li>• Definición de tiempo para los cargos de trabajo</li> <li>• Interés por controlar el turismo informal</li> <li>• Instalaciones bien equipadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incipiente posicionamiento de Cuenca a nivel internacional.</li> <li>• Grados académicos distintos al cargo que ejercen</li> <li>• Falta de preparación académica del talento humano</li> <li>• Escaso presupuesto para explorar nuevas ofertas turísticas</li> <li>• Insuficiente publicidad impresa de las actividades turísticas a desarrollarse</li> <li>• Recursos económicos limitados</li> <li>• Burocracia para la obtención minuciosa o específica de información turística</li> <li>• Cambios de directivas con nuevas directrices</li> </ul>

**Fuente:** Propia, 2016.



**Tabla 48**

*Análisis FODA de las entidades que regulan la actividad turística en Cuenca*

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alianzas estratégicas con otras entidades</li><li>• Contribuir al desarrollo económico de la ciudad y provincia</li><li>• Destino en desarrollo social, económico y turístico</li><li>• Declaración del sector turístico como prioridad nacional de desarrollo</li><li>• Cuenca se da a conocer como un destino turístico a nivel internacional</li><li>• Colaboración de los GAD's parroquiales para desarrollar el turismo</li><li>• Potencialidad de la ciudad de atraer turistas</li><li>• Declaratorias, premiaciones y condecoraciones de diversa índole turística a la ciudad</li><li>• Innovación tecnológica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crisis económica nacional</li><li>• Falta de presupuesto para la inversión en nuevas actividades turísticas</li><li>• Nuevos reglamentos y competencias por parte de la entidad reguladora</li><li>• Nuevos impuestos en productos o servicios</li><li>• Trabajos de construcción de largo plazo en el Centro Histórico de la ciudad</li><li>• Inestabilidad política nacional</li><li>• Servicios turísticos informales</li></ul>

**Fuente:** Propia, 2016.





Mediante el análisis FODA se identifican los puntos positivos y negativos que poseen las entidades encargadas del desarrollo turístico en la ciudad, por lo tanto resulta importante afirmar que las entidades encargadas de regir la actividad turística en Cuenca se encuentran fuertemente posicionadas a nivel local, cuentan con una organización adecuada, debido a que poseen reglamentos, funciones y objetivos predeterminados para la desarrollar la actividad turística. Cuentan también con difusión de su planificación, actividades, proyectos, estadísticas y eventos a través de medios electrónicos, alcanzando una amplia gama de usuarios, sin embargo, y debido al limitado presupuesto con el que cuentan no pueden realizar folletería ni publicidad impresa suficiente para difundirse.

Por otro lado, una gran deficiencia de estos entes es que a pesar de contar con talento humano eficiente, cierto personal no cuenta con titulación o educación acorde al área turística lo que limita su desempeño.

Acorde a las oportunidades que facilitan su cometido, el crear alianzas estratégicas consigue que se fortalezca el turismo en el Azuay y principalmente en la ciudad de Cuenca, además el sector turístico al ser una prioridad nacional de desarrollo, favorece a que tenga amplio interés por el Gobierno Nacional motivando el desempeño de la actividad a nivel nacional e internacional.

De igual manera, debido a que la ciudad ha recibido varios galardones<sup>6</sup> en el ámbito turístico, se ha conseguido que mejore la demanda turística y por ende la oferta necesaria para abastecer tal demanda, motivando el crecimiento turístico.

A pesar de los beneficios que se han generado en favor del turismo, existen varios factores en contra, como la inestabilidad de la política, los problemas de corrupción y principalmente el incremento de impuestos tanto a productos como a servicios, limitando las posibilidades de nuevas inversiones.

---

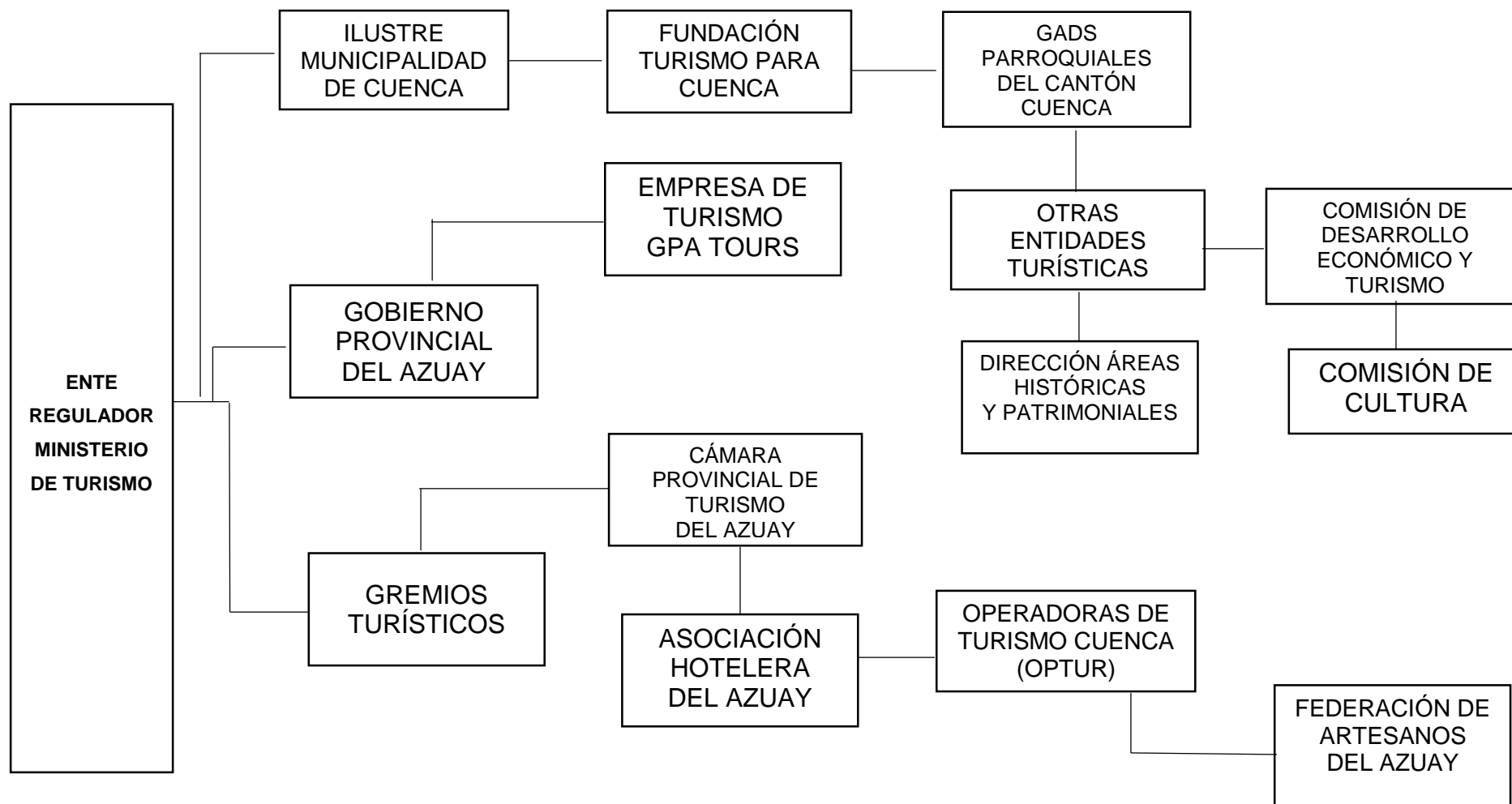
<sup>6</sup> Ver página 51. Tabla 20 Reconocimientos otorgados a la ciudad de Cuenca.



Finalmente, es primordial definir una propuesta de un modelo de organización para incrementar la eficacia de la administración turística por parte de estas entidades. Así mismo la implantación del modelo de organización turística permitirá que los directores tengan una visión amplia de las oportunidades que posee la ciudad en el sector turístico, y de igual manera trabajar conjuntamente para contrarrestar las amenazas que se presentan. A través de este modelo se incentiva el correcto desempeño de las funciones asignadas en cada entidad, y así alcanzar un desarrollo turístico sostenible para beneficio de la ciudad y provincia. De esta manera se establece el siguiente esquema:



**Figura 19.** Esquema de la propuesta de un modelo de Organización Turística. **Fuente:** Propia, 2016.





**Tabla 49**

*Propuesta de un modelo de organización turística para Cuenca*

Modelo de organización turística para Cuenca
<p>El presente esquema tiene como bases fundamentales lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Integrar los planes, programas y proyectos de las entidades públicas y privadas reguladoras del turismo en la ciudad.</li><li>• Elegir las mejores decisiones para la ejecución de las actividades turísticas programadas en cada uno de los entes.</li><li>• Establecer una coordinación adecuada para la participación de cada entidad en los diferentes eventos turísticos nacionales e internacionales en representación de la ciudad y la provincia del Azuay.</li><li>• Ofrecer servicios de calidad y controlar el correcto funcionamiento de los establecimientos turísticos de la urbe.</li><li>• Trabajar conjuntamente en base a las competencias que corresponde a cada ente turístico.</li><li>• Instituir la colaboración para alianzas estratégicas entre las diferentes entidades turísticas de la ciudad y provincia.</li><li>• Obtener altos beneficios económicos y consolidar al turismo como un eje fundamental para el desarrollo y progreso del Azuay.</li><li>• Controlar el desarrollo de las actividades turísticas.</li><li>• Crear mesas de coordinación entre todos los actores involucrados, y realizar reuniones periódicas para conocer que está haciendo cada ente turístico.</li></ul>
<b>Fuente:</b> Propia, 2016.

Es importante mencionar que cada organismo turístico tanto público como privado trabaja en beneficio del desarrollo turístico y económico de Cuenca y la provincia del Azuay, por lo tanto, cada entidad elabora planes y proyectos en base a las funciones, competencias y atribuciones otorgadas por el ente regulador. De esta



manera, es notorio observar los diferentes cronogramas de actividades turísticas que elabora cada institución en relación a sus competencias. A sí mismo, siempre está abierta la opción de unir esfuerzos entre organismos turísticos para beneficio de la ciudad y provincia del Azuay.

### **3.3 Perspectivas a largo plazo de las entidades que regulan la actividad turística en Cuenca**

El desarrollo del turismo es un punto importante para la economía de la ciudad y la provincia del Azuay. Por lo tanto, las entidades encargadas de gestionar y planificar la actividad turística en la ciudad se ven comprometidas a cumplir con los objetivos propuestos en cada uno de estos organismos. Así mismo, de llevar a cabo las funciones establecidas y de cumplir con las obligaciones otorgadas conforme a las competencias asignadas por parte del Ministerio de Turismo como ente regulador.

Para determinar cuáles son las perspectivas a largo plazo planteadas por parte de las entidades analizadas, se realizaron entrevistas estructuradas a sus representantes. En el Ministerio de Turismo se realizó la entrevista al Lcdo. Jairo Martínez Vélez, especialista de Registro y Estadística de la Coordinación zonal Austro N°6; en el Gobierno Provincial del Azuay se efectuó la entrevista al Gerente General de la Empresa de Turismo GPA TOURS, Mg. Fernando Pontón; en la Fundación Municipal Turismo para Cuenca la entrevista fue concedida por la Coordinadora de las Oficinas de Información Turística ITUR, Lcda. Fabiola Jadán; y finalmente en la Cámara Provincial de Turismo del Azuay la entrevista se realizó a la Directora Ejecutiva Ing. María José Ortiz, obteniendo como resultado de estas entrevistas la siguiente información:



- **Ministerio de Turismo – Coordinación zonal Austro N°6**



**Figura 20.** Lcdo. Jairo Martínez Vélez – Especialista de Registro y Estadística.

**Fuente:** Propia, 2016.

**Tabla 50**

*Información obtenida de la entrevista realizada al Lcdo. Jairo Martínez Vélez*

Ministerio de Turismo - Coordinación zonal Austro N°6
<p>El Ministerio de Turismo como ente rector; regula, norma y establece el control del turismo a nivel nacional, esto implica:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El registro, clasificación y categorización de todos los establecimientos</li><li>• La diferenciación entre cuales son establecimientos turísticos y cuáles no lo son</li><li>• La revisión de documentos habilitantes para el registro de actividades turísticas</li><li>• El levantamiento de datos correspondientes a cada feriado y la ocupación hotelera</li></ul>

**Fuente:** Martínez, 2016.

La institución como tal tiene dentro de sus objetivos la promoción del turismo a través de la difusión del destino, en este caso la provincia del Azuay. Los objetivos que tiene el MINTUR son en base a lo que establece la Ley de Turismo, por lo tanto, cada coordinador o representante de las entidades turísticas genera un plan de



trabajo para que se cumpla con lo establecido, además existe la delegación de funciones, competencias y atribuciones a los Municipios, Gad's parroquiales y Prefecturas. (Anexo A. Modelo de la Entrevista).

### **3.3.1 Perspectivas turísticas del Ministerio de Turismo**

El MINTUR tiene como principal perspectiva mejorar los procesos para todos los trámites a través de la informática, pretende que toda actividad turística; registro, clasificación, categorización y pagos del uno por mil sean en línea, para que los usuarios no tengan la necesidad de acercarse a las oficinas, sino que se pueda manejar todo por medio de una plataforma. Actualmente este proceso se encuentra vigente únicamente para las actividades de alojamiento, sin embargo la idea es que en esta plataforma se ubiquen a todas las demás actividades turísticas tales como: agencias de viajes, alimentos y bebidas, transporte e incluso guías, con el fin de que todos los procesos pasen a través de una solicitud y una actualización de datos en línea, de esta manera lo que se pretende alcanzar es facilitar el trámite, el tema de papeles y el traslado del usuario de un lugar a otro.

- **Gobierno Provincial del Azuay – Empresa de Turismo GPA TOURS**



**Figura 21.** Mg. Fernando Pontón – Gerente General. **Fuente:** Propia, 2016.



**Tabla 51**

*Información obtenida de la entrevista realizada al Mg. Fernando Pontón*

---

Gobierno Provincial del Azuay – Empresa de Turismo GPATOURS

---

La empresa de Turismo GPA TOURS desde el punto de la organización de eventos, considera importante:

- Mover y dinamizar la economía del sector turístico a través de la organización de eventos.
- Continuar trabajando con los dos fuertes y grandes eventos turísticos que ha venido realizando.
- Posicionar el Festival de Cine de la Orquídea y el Carnaval de la Orquídea a nivel nacional e internacional.
- Culminar con la propuesta de turismo MICE – Reuniones, Incentivos, Convenciones y Ferias (por sus siglas en inglés: meetings, incentives, conventions and exhibitions), este sector está enfocado justamente en atraer eventos internacionales, con el fin de que se organicen y se desarrollen en la ciudad y provincia durante todo el año.

---

**Fuente:** Pontón, 2016.

El Departamento de Turismo GPA TOURS no se enfoca en realizar la promoción constante de la ciudad, puesto que esta actividad lo desempeñan los Municipios de cada Cantón, en el caso de la ciudad de Cuenca lo hace la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. (Anexo B. Modelo de la Entrevista).

### **3.3.2 Perspectivas turísticas del Gobierno Provincial del Azuay**

La Prefectura del Azuay a través del Departamento de Turismo GPA TOURS tiene como principal perspectiva continuar trabajando con todos los Municipios de los diferentes cantones de la provincia del Azuay en;





- La coordinación y ejecución de las actividades turísticas para el periodo de Carnaval a través del Festival de Carnaval de la Orquídea en los diferentes cantones de la provincia.
- Coordinar con los diferentes municipios la presentación de shows artísticos en determinadas fechas del año como por ejemplo; fiestas de Carnaval, fiestas de Fundación de Cuenca, fiestas de Independencia de Cuenca, entre otras.
- Conseguir el posicionamiento del Festival de Cine de la Orquídea a nivel internacional, puesto que, actualmente este Festival ya está posicionado en el país como el principal evento Cinematográfico.
- Generar turismo por medio de estas actividades y aportar con el incremento de turistas hacia la ciudad y provincia del Azuay.

El Departamento de Turismo GPA TOURS mantendrá un plan de trabajo de dos años más, debido a que la Junta de Accionistas de la empresa ha decidido nombrar nuevamente al Mg. Fernando Pontón como Gerente General para el periodo de gestión 2016 – 2018.

Por lo tanto, la actual administración de la Empresa de Turismo GPA TOURS espera seguir generando una demarra económica hacia todo el sector turístico de la provincia, proporcionando beneficios a los restaurantes, hoteles, servicios de transporte, agencias de viajes y gente local, puesto que son los principales beneficiarios de las actividades que se realizan.

A sí mismo, la empresa pretende continuar trabajando con las alianzas que mantiene con los diferentes organismos públicos y privados, entre ellos: la Fundación Municipal de Turismo, el Ministerio de Turismo, Asociación Hotelera del Azuay, la Cámara Provincial de Turismo del Azuay, y los Operadores turísticos a favor de la activada turística en la ciudad y provincia.



- **Ilustre Municipalidad de Cuenca**

La Municipalidad de Cuenca está compuesta por el Alcalde de la ciudad Ing. Marcelo Cabrera, y por el Consejo Cantonal integrado por 15 Concejales. El Alcalde bajo la Constitución Política de la República del Ecuador tiene la autoridad de administración y es el máximo representante de cada Cantón.

El Municipio de Cuenca tiene entre sus principales competencias; preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del Cantón, esta competencia va enlazada con la promoción y difusión de la ciudad como un destino turístico a nivel nacional e internacional. De esta manera, la Alcaldía de Cuenca, en el ámbito turístico ejecuta las competencias asignadas por el MINTUR, a través de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, es preciso mencionar que el Departamento de Áreas Históricas y Patrimoniales, así como también el Departamento de Regulación y Control del Municipio cumplen un papel importante en el desarrollo turístico de la ciudad.

- **Fundación Municipal Turismo para Cuenca**



**Figura 22.** Lcda. Fabiola Jadán – Coordinadora de las Oficinas – ITUR. **Fuente:** Propia, 2016.



**Tabla 52**

*Información obtenida de la entrevista realizada a la Lcda. Fabiola Jadán*

---

Ilustre Municipalidad de Cuenca – Fundación Municipal Turismo para Cuenca
---

---

La Fundación de Turismo empieza a funcionar teniendo como principal objetivo promocionar los atractivos turísticos del Cantón Cuenca, puesto que dichos atractivos no eran difundidos, por lo tanto, la Fundación es la entidad líder en promocionar a la ciudad en base a:

- Posicionar al Cantón Cuenca como un destino turístico muy interesante y conocido a nivel nacional e internacional
- Trabajar en el desarrollo integral del sector turístico
- Fomentar la conservación y preservación del Patrimonio Cultural de la ciudad
- Lograr un incremento en el número de visitantes nacionales y extranjeros
- Capacitar a los pasantes y practicantes de las diversas universidades en el tema de atención al cliente
- Elaboración de estadísticas turísticas a nivel de la ciudad
- Dotar de información turística a los turistas nacionales y extranjeros por medio de las oficinas de Información al Turista - ITUR

---

**Fuente:** Jadán, 2016.

Además, la Fundación de Turismo se encarga de mantener información actualizada de todos los servicios relativos a la planta turística, con el fin de proporcionar datos verídicos de alojamiento, transporte turístico, atractivos y diferentes servicios turísticos de la ciudad. (Anexo C. Modelo de la Entrevista).

### **3.3.3 Perspectivas turísticas de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca**

La Fundación de Turismo tiene como principales perspectivas trabajar conjuntamente con el Ministerio de Turismo en el control de establecimientos informales y lograr que estos establecimientos que afectan directamente al sector



hotelero actúen dentro del parámetro de la Ley. Continuar trabajando con los convenios entre las entidades turísticas a nivel nacional; Quito Turismo, Municipio de Ibarra y Prefectura del Guayas con el fin de compartir experiencias y trabajar en conjunto el tema de la promoción turística, a nivel de la provincia del Azuay mantener una buena relación con los demás municipios cantonales y diferentes instancias turísticas. Seguir participando en congresos, ferias y eventos turísticos, con un equipo de trabajo que siempre está integrado por las diferentes instancias turísticas de la provincia como: Ministerio de Turismo, Prefectura del Azuay, Cámara de Turismo, Asociación Hotelera, entre otras entidades, puesto que la Fundación de Turismo no actúa de forma independiente en la participación a eventos turísticos de realce a nivel nacional.

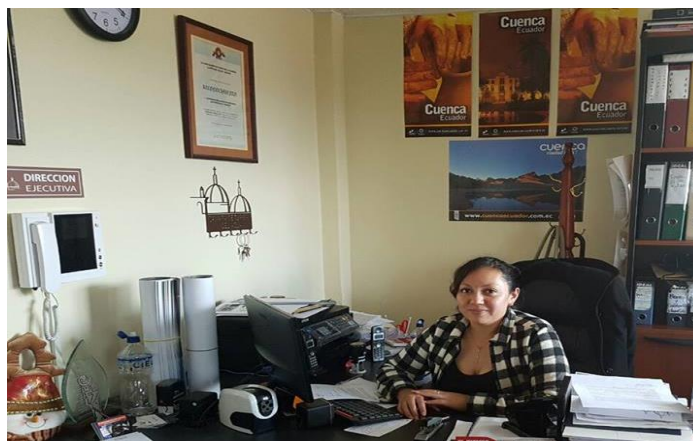
Por otra parte, a Cuenca se la conoce como una ciudad tradicional que ofrece principalmente un turismo de tipo cultural, a más de esto, la Fundación de Turismo está desarrollando nuevos productos, enfocados a nuevas e innovadoras rutas turísticas, por ejemplo se ha implementado rutas en las parroquias rurales entre ellas en la parroquia de San Joaquín, denominada Ruta de Turismo Rural – San Joaquín y el río Yanuncay, y dentro de la ciudad se han implementado cuatro nuevas rutas denominadas; Ruta Francesa, Ruta de los Molinos y el Pan, Ruta de los Museos, y Ruta Vivencial Artesanías Cuencanas, con el interés de que el turista realice la visita a cada uno de estos lugares de forma vivencial, conociendo los talleres y conversando con los actores al interior. Por lo que la Fundación de Turismo considera importante crear e implementar nuevas Rutas Turísticas, impulsando un turismo sostenible en la ciudad.

Además, la Fundación de Turismo se plantea convertir a Cuenca como un destino líder a nivel internacional en turismo, y servir de referente para otras ciudades en el tema de conservación y de desarrollo integral en el aspecto turístico.



Por último, la Fundación de Turismo si bien pertenece al Municipio de Cuenca, tiene autonomía administrativa, por lo tanto, la entidad ha desarrollado un plan estratégico de acción, mismo que está en vigencia desde el presente año hasta el 2021, por ende los proyectos turísticos no se verán afectados con un cambio de administración, debido a que se mantiene un eje de trabajo definido que se debe cumplir, con el plan estratégico de desarrollo del sector turístico.

- **Cámara Provincial de Turismo del Azuay**



**Figura 23.** Ing. María José Ortiz – Directora Ejecutiva. **Fuente:** Propia, 2016.



**Tabla 53**

*Información obtenida de la entrevista realizada a la Ing. María José Ortiz*

---

Cámara Provincial de Turismo del Azuay

---

La Cámara de Turismo está dirigida por el Directorio Administrativo, mismo que establece un nuevo Plan de Trabajo en cada periodo de gestión, en el actual plan de trabajo (2014-2016), sobresale lo siguiente:

- Conseguir la institucionalización del gremio, su autofinanciamiento y la auto sustentación.
- Crear la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Turismo, con el fin de captar recursos.
- Fortalecer la promoción de los afiliados.
- Empaquetar a todos los servicios turísticos afiliados con el fin de que en ferias de turismo, se pueda vender paquetes que beneficien a los afiliados.
- Implementar los circuitos turísticos “Conozcamos el Austro”.
- La creación de la “Guía de Servicios Turísticos de la CAPTUR del Azuay” virtual y física.
- El fortalecimiento y reestructuración del Centro de formación en Hotelería, Gastronomía y Turismo CEFHOGT, realizando convenios con sectores turísticos privados.
- Creación del restaurante de la CAPTUR del Azuay con el fin de que los estudiantes del CEFHOGT tengan un lugar en donde practicar lo aprendido.

---

**Fuente:** Cámara Provincial de Turismo del Azuay, 2016.

Además, la Cámara de Turismo busca en coordinación con las diferentes instituciones turísticas como la Asociación de Municipalidades del Azuay, Ministerio de Turismo regional Austro, Fundación Municipal Turismo para Cuenca, Asociación Hotelera del Azuay, sector de Alimentos y Bebidas, Agencias de Viajes, Transporte Turístico y demás servicios turísticos, potencializar la promoción turística de los cantones del Azuay. Por otra parte, pretende crear un sistema de control de calidad

**Mónica Alexandra Tobar Pillco**



de atención y servicios para los establecimientos turísticos tanto de la ciudad como de la provincia a nivel ISO, en coordinación con el Ministerio de Turismo, la Municipalidad de Cuenca y el Gobierno Provincial del Azuay. (Anexo D. Modelo de la Entrevista).

### **3.3.4 Perspectivas turísticas de la Cámara Provincial de Turismo del Azuay**

La Cámara de Turismo es una entidad que se ha mantenido gracias al apoyo económico que aportan los afiliados de manera obligatoria, sin embargo la institución intenta dejar de depender en un 100% de las aportaciones mensuales, y buscar la manera de alcanzar un progreso de auto sustentación, a través de mecanismos financieros e inversiones, cuya finalidad es trabajar en beneficio del turismo de la ciudad de Cuenca, de la Provincia del Azuay y del sector turístico privado durante el actual periodo de gestión. Por lo tanto, la institución cree conveniente reformar de manera urgente los Estatutos de la empresa, mismos que no están en concordancia con la actual Ley de Turismo y con el Decreto Ejecutivo de no afiliación obligatoria.

Pese a esto, la Cámara de Turismo tiene como principal perspectiva cumplir con las metas de la empresa, en relación a los beneficios que se ofrecen exclusivamente a los afiliados a la institución. Por otra parte, actualmente la Cámara de Turismo está trabajando en un proyecto con la parroquia de Santa Ana en busca de un lugar turístico, el cual se procura promover con el propósito de dar a conocer la parroquia. Además, la entidad pretende dar a conocer a Cuenca y la provincia del Azuay en el exterior principalmente con la asistencia y participación en ferias turísticas, workshops, congresos y eventos a nivel internacional, con el fin de incrementar el turismo en la ciudad y sobretodo que los turistas extranjeros no solamente se dirijan a las ciudades claves del país como son Quito y Guayaquil, promocionando a la ciudad como un destino turístico, conjuntamente con la promoción y publicidad de los establecimientos afiliados.



En base a la investigación realizada es preciso mencionar que cada una de las entidades turísticas que se analizaron para el presente estudio, tienen un plan de trabajo con un periodo determinado de ejecución, el cual está establecido de acuerdo a las competencias asignadas a cada organismo por parte del Ministerio de Turismo, por lo cual al inicio de cada periodo o cambio administrativo se debe mantener y continuar con este plan de trabajo si fuera el caso.

Por otra parte, en cada periodo administrativo se elabora un nuevo eje de trabajo, con nuevas ideas o propuestas para beneficio del turismo en la ciudad y específicamente en la provincia del Azuay, el cual contiene proyectos, programas y actividades turísticas que se llevaran a cabo durante el periodo de administración en cada entidad. Cabe destacar que cada organismo elabora un cronograma de actividades para las diferentes festividades que se desarrollan en la ciudad y en la provincia, un claro ejemplo es el 3 de Noviembre (Independencia de Cuenca), para esta fecha los entes turísticos realizan diferentes actividades de manera independiente y también de manera conjunta con otras instituciones turísticas de la ciudad. Es así que la Alcaldía de Cuenca para las festividades de la ciudad presenta la Agenda Cultural, la cual consta de diferentes eventos, programas, exposiciones, concursos, talleres, festivales, conciertos, ferias artesanales entre otras actividades. Los eventos que se ofrecen en la Agenda Cultural son organizados y ejecutados conjuntamente con otras instituciones, tales como: Comité Permanente de Festejos de Cuenca, Federación Deportiva del Azuay, Cámara de Comercio, Gobierno Provincial del Azuay, Cámara de Agricultura, Federación de Artesanos, Federación de Barrios, Casa de la Cultura Núcleo del Azuay, entre otros organismos.

Por otra parte, la Fundación Municipal Turismo para Cuenca oferta a los turistas las diferentes Rutas Turísticas implementadas en la ciudad, mientras el Gobierno Provincial del Azuay organiza los diferentes eventos, programas y shows artísticos a nivel de la provincia, y la Cámara Provincial de Turismo del Azuay organiza





conjuntamente con sus afiliados las actividades turísticas que presentarán con su Escuela de Gastronomía.

Todas estas entidades mantienen alianzas estratégicas entre instituciones y también con los diferentes gremios turísticos de la ciudad y de la provincia, de esta manera durante las festividades propias de la ciudad y los periodos de feriado nacional, todos los gremios turísticos unen esfuerzos con el único propósito de trabajar por el desarrollo turístico de la ciudad y la provincia del Azuay.

El análisis de las consecuencias de la administración turística por parte de las entidades reguladoras del turismo en la ciudad y en la provincia del Azuay, permite identificar cuáles fueron los problemas y las soluciones ejecutadas en cada año de gestión, desde el 2011 hasta el 2016. Posteriormente, se estableció un esquema de una propuesta de un modelo de organización para beneficio del desarrollo de la actividad turística en Cuenca, con el propósito de que los organismos gestionen de una mejor manera el ámbito turístico de la ciudad y provincia, y trabajen conjuntamente en la promoción y posicionamiento de la ciudad como un destino turístico nacional e internacional. El capítulo finaliza proporcionando información sobre las perspectivas a largo plazo que tienen las entidades que regulan la actividad turística en Cuenca, para lo que se realizaron entrevistas a los representantes de cada institución en las que se obtuvo información muy valiosa que complementó a la información investigada.



## **CONCLUSIONES**

En toda sociedad cuya economía recibe el aporte económico del turismo, se requiere el establecimiento de sistemas que fusionen a los actores directos e indirectos para ejercer un desarrollo progresivo de la actividad turística, por tal motivo el Ecuador y específicamente la ciudad de Cuenca cuenta con un sistema político-turístico establecido, que obviamente, intenta equipararse con las necesidades turísticas globales, sin dejar de lado la adaptabilidad al territorio.

Este estudio se ha enfocado en analizar y detallar a las principales entidades turísticas públicas y privadas, encargadas de regir y proveer los medios para el desenvolvimiento idóneo de la actividad turística en Cuenca y la provincia del Azuay. Por otro lado, cabe recalcar que a escala mundial el turismo constituye una oportunidad de crecimiento económico, y que alineado a un desarrollo sostenible en todos los ámbitos -social, económico y ambiental- puede afianzarse y convertirse en un importante rubro para la localidad.

En Cuenca el sector turístico propicia igual evolución, partiendo desde el incremento de fuentes de empleo, hasta la implementación y adecuación de nuevos espacios de aprovechamiento turísticos, favoreciendo el ampliar la oferta turística y con ello promover el aumento de visitantes.

Las empresas cuencanas públicas y privadas que gestionan la actividad turística de la ciudad y la provincia, han implementado reglamentos, normativas, convenios, promoción y difusión turística nacional e internacional de manera conjunta sin monopolizar el dinamismo turístico, sino al contrario buscan alianzas idóneas para cimentar de manera adecuada a la actividad, demostrando así un importante interés en el florecimiento turístico de la urbe y sus alrededores.



Las entidades turísticas se han ido desempeñando de manera productiva, obviamente con la finalidad de fortalecer el turismo, y trabajar para cumplir con los objetivos y proyectos propuestos para su periodo de gestión, demostrando que con responsabilidad y disciplina se pueden alcanzar las metas establecidas.

Un punto que no se puede evadir es la escasez en el presupuesto con el que cuentan las entidades turísticas públicas, por tanto los proyectos turísticos se ven limitados y sufren retardos en su ejecución, disminuyendo los réditos y beneficios que producirían en sus territorios.

Es importante considerar que con la formación de profesionales en el área turística surgen nuevos e innovadores proyectos turísticos, sin embargo, debido a ciertas limitaciones en presupuestos, créditos y demás fuentes de financiamiento se truncan grandes ideas, lo que da paso a que se siga explorando la misma oferta turística, saturando ciertos mercados y excluyendo a otros que pueden ser un gran aporte para la economía local.

Por otra parte, la tecnología se ha convertido en un mecanismo fundamental para el avance turístico, puesto que facilita las investigaciones, trámites, transacciones propias de la actividad, y proporciona información de cualquier índole, enlazando de manera inmediata con el resto del mundo. El Ministerio de Turismo ve a través de este medio a la posibilidad de agilizar sus funciones, enfocándose principalmente en los usuarios y así organizar las tareas con mayor facilidad, teniendo en cuenta que la administración pública no permanece estática, sino que busca actualizarse continuamente.

Así también la Prefectura del Azuay, siguiendo las tendencias turísticas pretende incorporarse en un nuevo mercado y se centra en el MICE–Reuniones, Incentivos, Convenciones y Ferias (por sus siglas en inglés: meetings, incentives, conventions and exhibitions), aportando así a la creación de un nuevo nicho de mercado turístico



para Cuenca, lo que proporcionaría mayores ingresos en divisas por turismo, incrementaría la promoción y difusión de atractivos adyacentes ofrecidos como servicios complementarios en la ciudad. Además, la Prefectura del Azuay a través del Departamento de Turismo GPA TOURS se concentra en llevar a cabo los eventos de Cine y Carnaval de la Orquídea, y con la ejecución de estos eventos lograr mantener la trascendencia turística anual, tanto en Cuenca como en toda la provincia del Azuay, fortaleciendo así el dinamismo turístico del sector.

En otro punto, se destaca la participación necesaria de la Ilustre Municipalidad de Cuenca en la conservación y preservación del patrimonio cultural y arquitectónico de la ciudad, que a más de seguir salvaguardando la declaratoria de la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad, mantiene a la urbe como un atractivo turístico cultural, por lo tanto, no pierde el segmento de mercado que la visita por este motivo, adicionando a la vez nuevas rutas y servicios culturales que fortalecen la parte histórica y arquitectónica de Cuenca. Además una función imprescindible para la Fundación de Turismo, es el control de establecimientos informales que perjudican al sector hotelero, aunque representa una ardua tarea, beneficiara en el ordenamiento, catalogación y desenvolvimiento idóneo para mejorar la calidad en servicios de la oferta turística cuencana.

Finalmente, se puede exponer que todo territorio que aprovecha sus recursos turísticos, ve en esta actividad la vía más segura para dinamizar productivamente su economía, es por tanto, que la administración pública abastece los medios necesarios para que no haya un declive de la actividad, sino que esta represente un crecimiento y la mejora continua, debido a esto se puede ver que la ciudad de Cuenca sigue estos parámetros y sus instituciones tanto públicas como privadas generan valiosas alianzas fortaleciendo y mejorando el desarrollo turístico de la ciudad y de la provincia del Azuay, tanto en la demanda como en la oferta turística.



## **RECOMENDACIONES**

Acorde a las principales debilidades que afectan al sector turístico de Cuenca, es necesario fomentar la creación de productos turísticos atractivos a nuevos segmentos de mercado, por parte de las empresas turísticas públicas y privadas, basándose en las tendencias globales de modernización y necesidades de la demanda, dejando de lado la aglomeración a los atractivos tradicionales y buscando la mejora continua en los servicios ofertados, obviamente con la finalidad de generar mayores ingresos por turismo, que a su vez proporcionarían mayores beneficios a la población local.

Es importante determinar un modelo de administración turística específico para la ciudad de Cuenca por parte del Ministerio de Turismo; para obtener una visión global como también específica del ámbito turístico de la localidad, esto conllevará a un mejor control, desempeño, designación de funciones a otras entidades y obtención de resultados idóneos para alcanzar un desarrollo turístico sostenible para beneficio de la ciudad y provincia.

Es necesario vincular adecuadamente los planes, programas y proyectos de las entidades públicas y privadas reguladoras del turismo en la ciudad; esto beneficiaría la ejecución de actividades turísticas como la toma de decisiones adecuadas y oportunas, fortaleciendo así las bases en que se cimientan los proyectos turísticos. Además, se debe enfocar en la coordinación y participación de las entidades inmersas en el ámbito turístico para dichos proyectos, como también la asistencia a eventos turísticos nacionales e internacionales promoviendo la demanda turística hacia Cuenca y la provincia.

Finalmente, ningún atractivo turístico se vende solo; sino que depende de la calidad de los servicios con los que cuenta, por tanto es competencia indispensable de las entidades regidoras del turismo en la ciudad trabajar conjuntamente y generar



alianzas idóneas, estableciendo el registro de establecimientos dedicados a ofrecer servicios turísticos ya sean directos o indirectos, aportar con el control, financiamiento, capacitación, información turística clara y oportuna a quienes se involucren en esta actividad, proporcionando beneficios económicos mutuos y consolidando al turismo como un eje indispensable para el progreso de la localidad.



## BIBLIOGRAFÍA

- Abril Ampudia, J. (2015). *Proceso de formación e inserción laboral de los profesionales en Turismo de la Universidad del Azuay de la cohorte de 2001 y su influencia en la economía del Azuay*. (Tesis de pregrado). Universidad del Azuay, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4985/1/11423.pdf>
- AGN. (15 de abril de 2014). Turismo creció 267% los últimos 5 años en Cuenca. *El Mercurio*. Recuperado de <http://www.elmercurio.com.ec/426869-turismo-crecio-267-los-ultimos-5-anos-en-cuenca/#.V6C-rrjhDDc>
- Arcarons, S. et al. (2010). *Gestión pública del turismo*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=XgVezwsJBqkC&printsec=frontcover&dq=administracion+turistica+definicion>
- Barbini, B. et al. (2011). *Gobernanza y turismo: análisis del estado del arte*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/1467/>
- Buscan Guamán, V., & Clavijo Zhindon, D. (2012). *El sector turístico en el Ecuador: evaluación macroeconómica y perspectivas de crecimiento*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/teco733.pdf>
- Caiza, R., & Molina, E. (2012). *Análisis histórico de la evolución del Turismo en el Territorio Ecuatoriano*. Universidad de Especialidades Turísticas, Quito. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetAnalisisHistoricoDeLaEvolucionDelTurismoEnTerritor-4180961.pdf>
- Centro de Escritura Javeriano. (2016). *Normas APA Sexta Edición*. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/cuadrantephi/pdfs/8.pdf>



- Cobo, F., Hervé, A., & Aparicio, M. (2009). El sistema turístico en clave de marketing relacional: el factor relacional. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 42, 419 - 442. Recuperado de <http://www.rcumariacristina.net:8080/ojs/index.php/AJEE/article/viewFile/96/83>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2014). *Ley de Turismo - Ley 2002-97 (Suplemento del Registro Oficial 733, 27-XII-2002)*. Recuperado de <http://www.rasonu.org/leyes/LEY-DE-TURISMO-15-05-2015.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Constituyente)*. Quito. Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Cordero Moscoso, M. (1995). *El Turismo como fuente ocupacional en el Azuay*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/11902>
- Córdova, B., & Contreras, A. (1996). *La Actividad turística en Cuenca: perspectivas de una participación activa de la I. Municipalidad para su desarrollo (1992-1995)*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/12522>
- Coronel Padilla, M. (2010). *Sistematización y análisis de estimaciones y estadísticas del turismo interno en el Ecuador: 2008-2009*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1658/1/tur20.pdf>
- Cruz, J., Serrano, B. & Vargas M. (2015). *Política turística y gobernanza en dos gobiernos locales. Un acercamiento teórico metodológico*. Universidad autónoma del estado de México, México, 13(6), 1477-1490. Recuperado de <http://www.pasosonline.org/es/articulos/download/file?fid=57.877>
- Real Academia de la Lengua. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Asociación de academias de la lengua española. 23<sup>a</sup> edición. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>





- Eljuri, M. (2014). *Turismo residencial o inmigración de jubilados, el caso de Cuenca Ecuador*. (Tesis de maestría). Universidad del Azuay, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3457/1/10156.pdf>
- Espinoza Vicuña, A. (2012). *Análisis de las estrategias y tácticas de promoción turística desarrolladas por el Gobierno Provincial del Azuay: Enero 2009 - Diciembre 2010*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1720>
- Farfán Pacheco, K. (2013). *Turismo y Territorio: Una aproximación turística al Centro Histórico de Santa Ana de los ríos de Cuenca*. (Tesis de maestría). Universidad del Azuay, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2529/1/09717.pdf>
- Fundación Municipal Bienal de Cuenca. (2016). *Bienal Internacional de Cuenca*. Recuperado de <http://www.bienaldecuenca.org/site/index>
- Fundación Municipal Turismo para Cuenca, & Ministerio de Turismo. (2011). *Plan estratégico de desarrollo turístico del destino Cuenca y su área de influencia*. Recuperado de <http://blog.espol.edu.ec/ricardomedina/files/2011/10/PlanDesarrolloTuristicoCuenca.pdf>
- Gil Ruiz, I. (2015). *Análisis de la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turístico: el municipio de Oleiros como propuesta de estudio*. (Tesis doctoral). Universidad de La Coruña, La Coruña. Recuperado de <http://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/15797>
- Gobierno Provincial del Azuay. (2016). *Reglamentos del Gobierno Provincial del Azuay*. Recuperado de <http://www.azuay.gob.ec/reglamentos>
- Grupo de Investigación en Economía Regional. (2016). *Estudio de Demanda y Oferta turística en la ciudad de Cuenca*. Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2529/1/09717.pdf>



- Guzmán, R. (2009). *Plan de marketing territorial para la Cámara de Turismo del Azuay*. (Tesis doctoral). Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperado de <http://cdjbv.ucuenca.edu.ec/ebooks/td4185.pdf>
- Ilustre Consejo Cantonal. (2005). *Estatuto de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca*. Cuenca.
- Ilustre Municipalidad de Cuenca. (2016). *Fundación Municipal Turismo para Cuenca*. Recuperado de <HTTP://CUENCA.COM.EC/ES/>
- Ivars, J. (2003). *Planificación turística de los espacios regionales en España*. Madrid: Editorial. Síntesis. Recuperado de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-05/semana5/Ivars\\_Josep.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-05/semana5/Ivars_Josep.pdf)
- Izard, O. et al. (2010). *Gestión pública del turismo*. Barcelona. Editorial: UOC. Recuperado de [https://books.google.es/books?id=XgVezwsJBqkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=XgVezwsJBqkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- JPM. (23 de marzo de 2017). Cuenca va por el Óscar del Turismo. *El Tiempo*. Cuenca. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/409762/cuenca-va-por-el-oscar-del-turismo>
- Leiper, N. (2002). *Sistema Turístico de Leiper*. Recuperado de <https://prezi.com/d48yozd71sal/sistema-turistico-de-leiper/>
- Lobo Rodríguez, M. et al. (2014). *La Administración como Promotor de Innovación y Desarrollo en las Organizaciones Turísticas*. (Congreso de Investigación Turística). Universidad Autónoma de Baja California, Baja California. Recuperado de <http://www.utbb.edu.mx/destur/images/pdf/angeles/cit%20ebook%202.pdf#page=197>
- López Palomeque, F. (2004). *La gestión pública del turismo en Cataluña. Organización y política turística de la administración autonómica*. (Instituto



- Universitario de Geografía). Universidad de Alicante, Alicante. Recuperado de <http://publicaciones.ua.es/filespubli/pdf/02134619RD51712694.pdf>
- Lopez Palomeque, F. (2004). *Política Turística y Territorio en el Escenario de Cambio Turístico*. Universidad de Barcelona, Barcelona. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-PoliticaTuristicaYTerritorioEnElEscenario DelCambio-1318643.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-PoliticaTuristicaYTerritorioEnElEscenarioDelCambio-1318643.pdf)
- MAA. (1 de julio de 2016). Campaña nacional busca atraer el turismo a Cuenca. Cuenca. *La Tarde*. Recuperado de: <http://www.latarde.com.ec/2016/07/01/campana-nacional-busca-atraer-el-turismo-a-cuenca/>
- Marrero, R., & González, R. (2009). *Manual de Sociología del Ocio Turístico*. Oviedo: Editorial. Septem Ediciones. Recuperado de <http://www.septemediciones.com/files/Copia%20de%20maquetasociologia.pdf>
- Miller, P. (2015). *Cámara de Turismo del Azuay, presidencia 2014 – 2016*. Recuperado de <http://camaradeturismodelazuay.blogspot.com/2015/12/gestion-2014-2016.html>
- Miller, P. (2016). *Cámara de Turismo del Azuay festejó 20 años de trayectoria*. Recuperado de <http://camaradeturismodelazuay.blogspot.com/>
- Minchala, F. (8 de noviembre de 2016). 50.000 personas visitaron Cuenca en fiestas. *El Tiempo*. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/401997/50-000-personas-visitaron-cuenca-en-fiestas>
- Ministerio de Turismo y Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. (2011). *Plan estratégico de desarrollo Turístico del destino cuenca y su área de influencia*. Quito. Green Consulting. Recuperado de: <http://blog.espol.edu.ec/ricardomedina/files/2011/10/PlanDesarrolloTuristicoCuenca.pdf>



- Ministerio de Turismo. (2015). *Rendición de Cuentas 2015*. Recuperado de [http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/RENDICI%C3%93N-DE-CUENTAS\\_MINTUR-1.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/RENDICI%C3%93N-DE-CUENTAS_MINTUR-1.pdf)
- Ministerio de Turismo. (2015). *Resultados del 2015, año de la Calidad Turística en Ecuador*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/resultados-del-2015-ano-de-la-calidad-turistica-en-ecuador/>
- Ministerio de Turismo. (2016). *Tarifa y Ocupación*. Recuperado de: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/20-oferta-turistica/tarifa-y-ocupacion/275>
- Ministerio de Turismo. (2016). *El Turismo dinamizó en 285.5 millones de dólares la economía el 2016*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/el-turismo-dinamizo-en-285-5-millones-de-dolares-la-economia-el-2016/>
- Organización Mundial del Turismo. (2001). *Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo*. Recuperado de [http://sistemaucem.edu.mx/bibliotecavirtual/oferta/licenciaturas/gastronomia/GO104/apuntes\\_de\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_en\\_turismo.pdf](http://sistemaucem.edu.mx/bibliotecavirtual/oferta/licenciaturas/gastronomia/GO104/apuntes_de_metodologia_de_la_investigacion_en_turismo.pdf)
- Organización Mundial del Turismo. (2008). *Introducción al Turismo*. Recuperado de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV1506/semana1/obligatorio/OMTIntroduccionalTurismo.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Panorama del turismo internacional*. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>
- Orellana Alvear, M. (2015). *El Turismo en el contexto del ordenamiento territorial: Diseño de una herramienta metodológica para su integración*. (Tesis de maestría). Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23231/1/TESIS.pdf>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2001). *Convenio de Descentralización y Transferencia de Competencias*. Quito. Recuperado de <http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/JUNIO/baselegal/CONVENIO%20REGISTRO%20MDMQ.PDF>



- Presidencia de la República del Ecuador. (2008). *Reglamento General a la Ley de Turismo*. Quito. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf>
- Pulido Fernández, M. (2014). *Metodología para la implantación de la gobernanza como herramienta de gestión de destinos turísticos*. (Tesis doctoral). Universidad de Jaén, Andalucía. Recuperado de <http://ruja.ujaen.es/bitstream/10953/642/1/9788484398820.pdf>
- Rivas García, J. (2009). *Estructura y Economía del Mercado Turístico*. Oviedo: Septem Ediciones. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=R1AKCAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=estructura+del+sistema+politico+turistico&ots=dm6UMZa\\_C7&sig=K712NdbYjbbE7QBfsLzhQaPJ0Sk#v=onepage&q=estructura%20del%20sistema%20politico%20turistico&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=R1AKCAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=estructura+del+sistema+politico+turistico&ots=dm6UMZa_C7&sig=K712NdbYjbbE7QBfsLzhQaPJ0Sk#v=onepage&q=estructura%20del%20sistema%20politico%20turistico&f=false)
- Rosas, F., Calderón, J., & Campos, H. (2012). *Elementos Conceptuales para el análisis de la Gobernanza Territorial*. Quivera, 14(2), 113-136. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/401/40126859001.pdf>
- SCU. (27 de febrero de 2014). *Cámara de Turismo del Azuay. La Tarde*. Recuperado de <http://www.latarde.com.ec/2014/02/27/camara-de-turismo-del-azuay/>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2015). *Acuerdo Ministerial N° 1157*. Quito. Recuperado de [http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/06/Acuerdo-Ministerial-No.1157\\_min.pdf](http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/06/Acuerdo-Ministerial-No.1157_min.pdf)
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. (2015). *Construcción de un Estado Democrático para el Buen vivir: Análisis de las principales transformaciones del Estado Ecuatoriano 2007-2012*. Quito. Recuperado de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/07/Construcci%C3%B3n-de-un-Estado-democr%C3%A1tico-para-el-Buen-Vivir.pdf>



- Solís Contreras, T. (2011). *Desarrollo del turismo urbano en la ciudad de Cuenca*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1691/1/tur50.pdf>
- Universidad Intercultural de Chiapas. (2007). *Administración Turística*. Chiapas, México.
- Velásco, M. (2011). *La Política Turística. Una Arena de Acción Autónoma*. Universidad de Murcia, Madrid. Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/viewFile/140301/126541>
- Vidal Dávila, T. (2012). *Diseño de 5 circuitos turísticos virtuales para el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca*. (Tesis de pregrado). Universidad del Cuenca, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1717/1/tur73.pdf>
- Viñansaca Trelles, L. (2015). *Proceso de formación e inserción laboral de los profesionales en Turismo de la Universidad de Azuay de la cohorte de 1998 y su influencia en la economía del Azuay*. (Tesis de pregrado). Universidad del Azuay, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4825/1/11272.pdf>





Universidad de Cuenca

## ANEXOS

### Anexo A. Entrevista realizada al Lcdo. Jairo Martínez Vélez – Ministerio de Turismo

Universidad de Cuenca  
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad  
Carrera de Turismo

**Proyecto de Investigación:** Análisis de la estructura del sistema político – turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016.

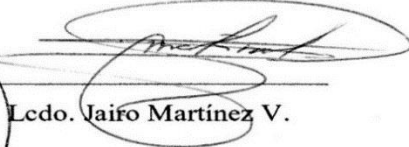
**Cuestionario para la entrevista:** Especialista de Registro y Estadística – Coordinación zonal Austro N°6, Ministerio de Turismo, Lcdo. Jairo Martínez Vélez.

1. ¿Cuáles son las principales funciones que ha venido ejecutando en su labor como Especialista de Registro y Estadística?
2. ¿Qué le motivo a la institución a promover el turismo en el Azuay? que beneficios ha conseguido?
3. La entidad (Ministerio de Turismo) ha cumplido con los objetivos planteados para el periodo de gestión.
4. ¿Qué beneficios aporta como institución al servicio turístico de la ciudad y provincia?
5. ¿Cree que el turismo en la provincia del Azuay y especialmente en la ciudad de Cuenca ha crecido en los últimos 5 años?
6. ¿Qué piensa del surgimiento de los establecimientos informales en Cuenca, atraen al turismo?
7. ¿Cuáles son las entidades con las que han realizado convenios a favor del desarrollo turístico en la ciudad, continuaría trabajando con dichas entidades?
8. ¿Considera que Cuenca tiene la oferta turística necesaria para abastecer el turismo?
9. ¿Cree que la gestión pública referente al turismo se acopla a las necesidades de la ciudad?
10. ¿Cómo sugeriría mejorar los procesos de gestión de la administración pública en Cuenca?
11. ¿Cuáles son las perspectivas a largo plazo en base al turismo que tiene la Coordinación zonal Austro N°6 en beneficio de la entidad y de la ciudad de Cuenca?
12. ¿Cuántas personas laboran en esta empresa? Organigrama laboral.

Gracias.

Srta. Alexandra Tobar



  
Lcdo. Jairo Martínez V.



Universidad de Cuenca

## Anexo B. Entrevista realizada al Mg. Fernando Pontón – Gobierno Provincial del Azuay

**Universidad de Cuenca**  
**Facultad de Ciencias de la Hospitalidad**  
**Carrera de Turismo**

**Proyecto de Investigación:** Análisis de la estructura del sistema político – turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016.

**Cuestionario para la entrevista:** Gerente General de la Empresa de Turismo GPATOURS – Gobierno Provincial del Azuay, Mg. Fernando Pontón.

1. ¿Cuáles son las principales funciones que ha venido ejecutando en su labor como Gerente General de la Empresa de Turismo GPATOURS?
2. ¿Qué le motiva a la institución a promover el turismo en el Azuay? que beneficios ha conseguido?
3. La entidad (Empresa de Turismo GPATOURS) ha cumplido con los objetivos planteados para el periodo de gestión.
4. ¿Qué beneficios aporta como institución al servicio turístico de la ciudad y provincia?
5. ¿Cree que el turismo en la provincia del Azuay y especialmente en la ciudad de Cuenca ha crecido en los últimos 5 años?
6. ¿Qué piensa del surgimiento de los establecimientos informales en Cuenca, atraen al turismo?
7. ¿Cuáles son las entidades con las que han realizado convenios a favor del desarrollo turístico en la ciudad, continuaría trabajando con dichas entidades?
8. ¿Considera que Cuenca tiene la oferta turística necesaria para abastecer el turismo?
9. ¿Cree que la gestión pública referente al turismo se acopla a las necesidades de la ciudad?
10. ¿Cómo sugeriría mejorar los procesos de gestión de la administración pública en Cuenca?
11. ¿Cuáles son las perspectivas a largo plazo en base al turismo que tiene la Empresa de Turismo GPATOURS en beneficio de la entidad y de la ciudad de Cuenca?
12. ¿Cuántas personas laboran en esta empresa? Organigrama laboral.

Gracias.

Srta. Alexandra Tobar

  
Mg. Fernando Pontón  
GPATOURS  
RUC: 0190378705001  
Firma autorizada

  
GPATOURS  
EMPRESA DE TURISMO





**Universidad de Cuenca**

**Anexo C. Entrevista realizada a la Lcda. Fabiola Jadán – Fundación Municipal de Turismo para Cuenca**

**Universidad de Cuenca  
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad  
Carrera de Turismo**

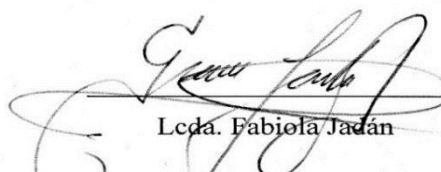
**Proyecto de Investigación:** Análisis de la estructura del sistema político – turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016.

**Cuestionario para la entrevista:** Coordinadora Oficinas ITUR – Fundación Municipal Turismo para Cuenca, Lcda. Fabiola Jadán.

1. ¿Cuáles son las principales funciones que ha venido ejecutando en su labor como Coordinadora de las Oficinas ITUR?
2. ¿Qué le motivo a la institución a promover el turismo en el Azuay? que beneficios ha conseguido?
3. La entidad (Fundación Turismo para Cuenca) ha cumplido con los objetivos planteados para el periodo de gestión.
4. ¿Qué beneficios aporta como institución al servicio turístico de la ciudad y provincia?
5. ¿Cree que el turismo en la provincia del Azuay y especialmente en la ciudad de Cuenca ha crecido en los últimos 5 años?
6. ¿Qué piensa del surgimiento de los establecimientos informales en Cuenca, atraen al turismo?
7. ¿Cuáles son las entidades con las que han realizado convenios a favor del desarrollo turístico en la ciudad, continuaría trabajando con dichas entidades?
8. ¿Considera que Cuenca tiene la oferta turística necesaria para abastecer el turismo?
9. ¿Cree que la gestión pública referente al turismo se acopla a las necesidades de la ciudad?
10. ¿Cómo sugeriría mejorar los procesos de gestión de la administración pública en Cuenca?
11. ¿Cuáles son las perspectivas a largo plazo en base al turismo que tiene la Fundación Turismo para Cuenca en beneficio de la entidad y de la ciudad?
12. ¿Cuántas personas laboran en esta empresa? Organigrama laboral.

Gracias.

Srta. Alexandra Tobar



Lcda. Fabiola Jadán



**Universidad de Cuenca**

**Anexo D.** Entrevista realizada a la Ing. María José Ortiz – Cámara Provincial de Turismo del Azuay

**Universidad de Cuenca**  
**Facultad de Ciencias de la Hospitalidad**  
**Carrera de Turismo**

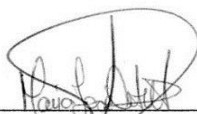
**Proyecto de Investigación:** Análisis de la estructura del sistema político – turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016.

**Cuestionario para la entrevista:** Directora Ejecutiva de la Cámara Provincial de Turismo del Azuay, Ing. María José Ortiz.

1. ¿Cuáles son las principales funciones que ha venido ejecutando en su labor como Directora Ejecutiva de la Cámara de Turismo?
2. ¿Qué le motivo a la institución a promover el turismo en el Azuay? que beneficios ha conseguido?
3. La entidad (Cámara de Turismo) ha cumplido con los objetivos planteados para el periodo de gestión.
4. ¿Qué beneficios aporta como institución al servicio turístico de la ciudad y provincia?
5. ¿Cree que el turismo en la provincia del Azuay y especialmente en la ciudad de Cuenca ha crecido en los últimos 5 años?
6. ¿Qué piensa del surgimiento de los establecimientos informales en Cuenca, atraen al turismo?
7. ¿Cuáles son las entidades con las que han realizado convenios a favor del desarrollo turístico en la ciudad, continuaría trabajando con dichas entidades?
8. ¿Considera que Cuenca tiene la oferta turística necesaria para abastecer el turismo?
9. ¿Cree que la gestión pública referente al turismo se acopla a las necesidades de la ciudad?
10. ¿Cómo sugeriría mejorar los procesos de gestión de la administración pública en Cuenca?
11. ¿Cuáles son las perspectivas a largo plazo en base al turismo que tiene la Cámara de Turismo en beneficio de la entidad y de la ciudad de Cuenca?
12. ¿Cuántas personas laboran en esta empresa? Organigrama laboral.

Gracias.

Srta. Alexandra Tobar

  
Ing. María José Ortiz





## **Anexo E. Diseño del Proyecto de Investigación**

### **Instructivo**

#### **1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Análisis de la estructura del sistema político-turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016.

#### **2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE**

Mónica Alexandra Tobar Pillco, (alexis4699@hotmail.com)

#### **3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Con la investigación se pretende analizar la estructura del sistema político-turístico en la ciudad de Cuenca 2016, a fin de conocer de manera concisa las funciones que desarrollan las diferentes entidades que regulan la actividad turística en la ciudad. Para el desarrollo es necesario realizar un análisis que permita determinar si las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad están cumpliendo con las funciones establecidas, así como investigar acerca de los antecedentes históricos del manejo de la actividad turística en la ciudad de Cuenca en los últimos veinte años.

La intensión principal de este estudio es identificar cuáles son y como están constituidas las entidades públicas y privadas que regulan la actividad turística dentro de la ciudad, para esto es necesario aludir la definición de política turística y gobernanza turística.

También es necesario determinar cuáles son las consecuencias de la administración turística en la ciudad de los últimos cinco años (2012-2016), respecto a la labor de las entidades que regulan la actividad turística en Cuenca.



#### **4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

El proyecto de investigación se basa en la necesidad de conocer como está estructurado el sistema político-turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca.

El turismo es una actividad importante para el desarrollo económico del país y de la ciudad. Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad tiene varias razones para ser elegida por los turistas; Cuenca ha sido nombrada destino número uno para visita y estadía en Latinoamérica por la revista alemana Stern Magazine (2008), la ciudad obtuvo el puesto número 49 entre los destinos históricos más importantes a nivel mundial por la revista National Geographic Traveller (2008), por cuatro años consecutivos la revista International Living (2009, 2010, 2011 y 2013) designó a Cuenca como mejor lugar en el mundo para retirados estadounidenses, en el 2010 Lonely Planet colocó a Cuenca en el Top 10 de Ciudades a conocer en el mundo, posteriormente en el 2012 TripAdvisor situó a la ciudad en el puesto número 21 entre los destinos seleccionados por los viajeros en Latinoamérica, en el mismo año la ciudad fue nombrada como mejor lugar de residencia para los jubilados extranjeros por CNN Money. La Organización de Ciudades del Patrimonio Mundial (OCPM) otorgó a Cuenca el premio “Jean Paul-L’Allier” (2013) convirtiéndose en la primera ciudad latinoamericana en ser galardonada con este premio. Por otra parte la revista Foreign Direct Investment Magazine ubicó a la ciudad como Destino número uno entre las mejores ciudades del futuro en cuanto a costo beneficio (2013, 2014). Finalmente, la revista de viajes y turismo de Estados Unidos “Outside-Travel Awards designó a Cuenca como el mejor destino de aventura a nivel mundial en el año 2014.

Los significativos reconocimientos que ha obtenido la ciudad han otorgado un desarrollo turístico visible, y a la vez un incremento de extranjeros que han elegido a Cuenca como su lugar de residencia. Es importante señalar que debido a la gran afluencia de turistas en la ciudad en los últimos años, la administración turística en Cuenca debe cambiar para fortalecer el desarrollo del turismo, por lo



que es necesario determinar si las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad están cumpliendo con las funciones establecidas.

## **5. MARCO TEÓRICO**

Mediante una investigación se encontraron conceptos que se utilizarán en el desarrollo de la tesis, el primer concepto abarca la definición de turismo.

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos (Organización Mundial de Turismo, 46)

También se define al turismo como la “actividad multisectorial que requiere la concurrencia de diversas áreas productivas – agricultura, construcción, fabricación - y de los sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y servicios utilizados por los turistas” (Raya, Izquierdo, 09).

Además para el estudio de este trabajo investigativo es fundamental tener claro el concepto de actividad turística que según la Organización Mundial de Turismo (OMT) denomina como:

La naturaleza de la actividad turística es un resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente. (OMT, 47).

Dentro del concepto de actividad turística se distinguen cuatro elementos básicos, mismos que son indispensables mencionar:



La demanda que está “formada por el conjunto de consumidores –o posibles consumidores– de bienes y servicios turísticos.” (OMT, 47).

Se hace mención también al concepto de la oferta que está “compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucrados activamente en la experiencia turística.” (OMT, 47).

Y el concepto de espacio geográfico es:

El espacio geográfico se define como la base física donde tiene lugar la conjunción o encuentro entre la oferta y la demanda y en donde se sitúa la población residente, que si bien no es en sí misma un elemento turístico, se considera un importante factor de cohesión o disgregación, según se la haya tenido en cuenta o no a la hora de planificar la actividad turística. (OMT, 47)

De igual manera es necesario conocer el concepto de los operadores del mercado:

Los operadores del mercado son aquellas empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda. Entran en esta consideración las agencias de viajes, las compañías de transporte regular y aquellos organismos públicos y privados que, mediante su labor profesional, son artífices de la ordenación y/o promoción del turismo. (OMT, 47)

También es importante mencionar el significado de sistema político que de acuerdo a la página web es:

El conjunto de elementos que interactúan y están interrelacionados recibe el nombre de **sistema**. Lo **político**, por su parte, se asocia a la **actividad política**: aquello vinculado a la administración de los temas públicos y a la





gestión del Estado. El sistema político, de este modo, es la organización existente en un determinado territorio para el ejercicio de la política. En este sistema intervienen diversos agentes, instituciones y normativas que componen aquello que se entiende por poder político.

Mediante el análisis del concepto de sistema político es importante tener en cuenta el significado de gobernanza:

La palabra “gobernanza” significó “gobernar”, y esto referido al aspecto del proceso de gobierno. Sin embargo, en la actualidad el término se utiliza, sobre todo, para indicar un nuevo modo de gobernar. Tengo que llamar a este nuevo modo de gobernar “gobernanza moderna”. Gobernanza moderna significa una forma de gobernar más cooperativa, diferente del antiguo modelo jerárquico, en el que las autoridades estatales ejercían un poder soberano sobre los grupos y ciudadanos que constituían la sociedad civil (Mayntz, 1).

Al mencionar el significado de gobernanza es necesario también indicar el concepto de gobernanza moderna:

En la gobernanza moderna, las instituciones estatales y no estatales, los actores públicos y privados, participan y a menudo cooperan en la formulación y la aplicación de políticas públicas. La estructura de la gobernanza moderna no se caracteriza por la jerarquía, sino por actores corporativos autónomos (es decir, organizaciones formales) y por redes entre organizaciones (Rhodes, 53).

Por otra parte se menciona el concepto de política turística:



La política turística no es más que una especialización o micropolítica que la Administración pública usa para establecer una serie de directrices de ordenación, planificación, promoción y regulación de la actividad turística. (Arcarons i Simon, 39).

Por último es indispensable conocer el concepto de administración pública: “La administración pública puede definirse como un conjunto de entes públicos y órganos que se enmarcan dentro del poder ejecutivo”. (Arcarons i Simon, 112).

Mediante los conceptos estudiados, se empezará con la investigación y desarrollo del proyecto de investigación con el propósito de conocer la estructura del sistema político-turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016.

## **6. OBJETIVOS:**

### **6.1 General**

Analizar la estructura del sistema político-turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016.

### **6.2 Específicos**

1. Investigar acerca de los antecedentes históricos del manejo de la actividad turística en la ciudad de Cuenca en los últimos veinte años.
2. Determinar cuáles son las funciones, reglamentos y competencias respecto a la gestión y alcance de las entidades que regulan actualmente la actividad turística en la ciudad de Cuenca.





## 7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La metodología de investigación acorde al tema a desarrollarse son; cualitativa debido a que se da a conocer los antecedentes históricos del manejo de la actividad turística en la ciudad de Cuenca en los últimos veinte años, del mismo modo se menciona de manera detallada las funciones, reglamentos y competencias a las que se rigen las entidades que regulan la actividad turística; y a la vez cuantitativa debido a que se determinará las actividades turísticas actuales y a desarrollarse durante el periodo 2016, y los proyectos turísticos a ejecutarse a corto, mediano y largo plazo de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca.

Las técnicas a realizarse en la investigación será mediante: entrevistas estructuradas y no estructuradas al personal encargado de cada entidad que regula la actividad turística en la ciudad.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Arcarons i Simon, Ramon et al. *Gestión pública del turismo*. Barcelona, Editorial UOC, 2010. Internet. <https://books.google.com.ec/books?id=XgVezwsJBqkC&printsec=frontcover&dq=administracion+turistica+definicion>. Acceso: 24 febrero 2016.
- Barbini, Bernarda et al. *Gobernanza y turismo: análisis del estado del arte*. Internet. <http://nulan.mdp.edu.ar/1467/>. Acceso: 16 febrero 2016.
- Boullon, Roberto. *El sistema Turístico*. Internet. <http://biblioteca.wwf.org.ec/handle/123456789/324>. Acceso: 25 marzo 2016.
- Cordero, Miguel. *El Turismo como fuente ocupacional en el Azuay*. Internet. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/11902>. Acceso: 14 marzo 2016.
- Córdova, Brigitte y Anita Contreras. *La Actividad turística en Cuenca: perspectivas de una participación activa de la I. Municipalidad para su desarrollo (1992-*



- 1995). Internet. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/12522>. Acceso: 19 marzo 2016.
- Cruz, Graciela et al. *Política turística y gobernanza en dos gobiernos locales. Un acercamiento teórico metodológico*. Internet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5291151>. Acceso: 20 febrero 2016.
- Espinoza, Ana. *Análisis de las estrategias y tácticas de promoción turística desarrolladas por el Gobierno Provincial del Azuay: Enero 2009 - Diciembre 2010*. Internet. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1720>. Acceso: 11 marzo 2016.
- Gil, Irene. *Análisis de la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turístico: el municipio de Oleiros como propuesta de estudio*. Internet. <http://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/15797>. Acceso: 16 febrero 2016.
- Gupta, Robert. *Turismo. Planeación, Administración y Perspectivas*. Internet. <http://dspace.ucbscz.edu.bo/dspace/handle/123456789/2587>. Acceso: 15 marzo 2016.
- López, Francisco. *Política Turística y Territorio en el escenario del cambio Turístico*. Internet. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-PoliticaTuristicaYTerritorioEnElEscenarioDelCambio-1318643.pdf>. Acceso: 17 marzo 2016.
- Mayntz, Renate. *El estado y la sociedad civil en la gobernanza moderna*. Internet. [http://pubman.mpg.de/pubman/item/escidoc:1234838/component/escidoc:2060890/RD\\_21\\_2001\\_Mayntz.pdf](http://pubman.mpg.de/pubman/item/escidoc:1234838/component/escidoc:2060890/RD_21_2001_Mayntz.pdf). Acceso: 23 febrero 2016.
- Ofelia, Martha. *La Administración como Promotor de Innovación y Desarrollo en las Organizaciones Turísticas*. Internet. <http://www.utbb.edu.mx/destur/images/pdf/angeles/cit%20ebook%202.pdf#page=197>. Acceso: 17 febrero 2016.



- Pulido, María de la Cruz. *Metodología para la implantación de la gobernanza como herramienta de gestión de destinos turísticos*. Internet. <http://ruja.ujaen.es/bitstream/10953/642/1/9788484398820.pdf>. Acceso: 19 febrero 2016.
- RHODES, R. A. W. *Understanding Governance. Policy Networks, Governance, Reflexivity and Accountability*. Buckingham/Philadelphia: Open University Press. 1997.
- Rivas, Jesús. *Estructura y Economía del Mercado Turístico*. Internet. [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=R1AKCAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=estructura+del+sistema+politico+turistico&ots=dm6UMZa\\_C7&sig=K712NdbYjbbE7QBfsLzhQaPJ0Sk#v=onepage&q=estructura%20del%20sistema%20politico%20turistico&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=R1AKCAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=estructura+del+sistema+politico+turistico&ots=dm6UMZa_C7&sig=K712NdbYjbbE7QBfsLzhQaPJ0Sk#v=onepage&q=estructura%20del%20sistema%20politico%20turistico&f=false). Acceso: 14 marzo 2016.
- Vallejo, Raúl. *Manual de escritura academica. Guía para estudiantes y maestros*. Quito, Corporacion Editora Nacional, 2006.
- Congreso Nacional del Ecuador. *Ley de Turismo - Ley 2002-97* (Suplemento del Registro Oficial 733, 27-XII-2002). Internet. <http://www.rasonu.org/leyes/LEY-DE-TURISMO-15-05-2015.pdf>. Acceso: 26 marzo 2016.
- Organización Mundial del Turismo. *Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo*. Internet. [http://sistemaucem.edu.mx/bibliotecavirtual/oferta/licenciaturas/gastronomia/GO104/apuntes\\_de\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_en\\_turismo.pdf](http://sistemaucem.edu.mx/bibliotecavirtual/oferta/licenciaturas/gastronomia/GO104/apuntes_de_metodologia_de_la_investigacion_en_turismo.pdf). Acceso: 11 marzo 2016.
- Organización Mundial del Turismo. *Introduccion al Turismo*. Internet. <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-06/semana1/obligatorio/OMTIntroduccionalTurismo.pdf>. Acceso: 26 febrero 2016.



## 9. TALENTO HUMANO

**Tema:** Análisis de la estructura del sistema político-turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016.

Recurso	Dedicación	Valor total US \$
Director	2 horas semanales / 12 meses	600,00
Estudiante	15 horas semanales / 12 meses	1.200,00
<b>Total</b>		1.800,00



## 10. RECURSOS MATERIALES

**Tema:** Análisis de la estructura del sistema político-turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016.

Cantidad	Descripción	Valor total US \$
1 resma	Papel A4	4,00
5 unidades	Esferográficos	2,50
1 unidad	Cámara fotografía + filmadora	600,00
500 unidades	Fotocopias	10,00
1 unidad	Engrapadora	3,50
1 unidad	Memory Flash	12,00
1 unidad	Computadora	500,00
2 cajas	Grapas	1,00
5 unidades	Carpetas	2,00
1 unidad	Tablero para entrevistas	3,50
<b>Total</b>		<b>1.138,50</b>



## 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Tema:** Análisis de la estructura del sistema político-turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016.

ACTIVIDAD	MES
-----------	-----

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Presentación del proyecto de investigación	X											
2. Recolección y organización de la información	X	X	X									
3. Discusión y análisis de la información			X	X	X	X						
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos						X	X					
5. Redacción del trabajo								X	X			
6. Revisión final										X	X	
7. Impresión y anillado del trabajo												X



## 12. PRESUPUESTO

**Tema:** Análisis de la estructura del sistema político-turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016.

Concepto	Aporte del estudiante US \$	Otros aportes	Valor total US \$
<b>Talento humano</b>			1.800,00
Director	600,00	Universidad de Cuenca	
Estudiante	1.200,00		
<b>Gastos de movilización</b>			
Transporte público (bus)	120,00		120,00
<b>Gastos de la Investigación</b>	610,00		788,30
Insumos	28,50		
Material de escritorio	50,00		
Bibliografía	100,00		
Internet			
<b>Equipos, laboratorios y maquinaria.</b>			
Computador y accesorios	650,00		650,00
<b>Otros</b>			
Imprevistos 10% del total	373,23		335,83
<b>Total</b>			<b>3.694,13</b>



## **13. ESQUEMA**

### **Capítulo 1.**

#### **ANÁLISIS HISTÓRICO DEL MANEJO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE CUENCA EN LOS ÚLTIMOS VEINTE AÑOS (1996-2016).**

1.1 Política turística y gobernanza turística.

1.2 Antecedentes de la administración turística en la ciudad de Cuenca en los últimos veinte años.

### **Capítulo 2.**

#### **ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS QUE REGULAN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE CUENCA (2016)**

##### **2.1 Ministerio de Turismo Coordinación Zonal N° 6**

2.1.1 Descripción

2.1.2 Funciones, reglamentos y competencias

2.1.3 Actividades turísticas actuales y a desarrollarse durante el periodo 2016.

2.1.4 Proyectos turísticos a ejecutarse a corto, mediano y largo plazo.

##### **2.2 Cámara de Turismo del Azuay**

2.2.1 Descripción

2.2.2 Funciones, reglamentos y competencias

2.2.3 Actividades turísticas actuales y a desarrollarse durante el periodo 2016.

2.2.4 Proyectos turísticos a ejecutarse a corto, mediano y largo plazo.

##### **2.3 Prefectura del Azuay**

2.3.1 Descripción

2.3.2 Funciones, reglamentos y competencias





2.3.3 Actividades turísticas actuales y a desarrollarse durante el periodo 2016.

2.3.4 Proyectos turísticos a ejecutarse a corto, mediano y largo plazo.

## **2.4 Ilustre Municipalidad de Cuenca**

### **2.4.1 Fundación Municipal de Turismo para Cuenca**

2.4.1.1 Descripción

2.4.1.2 Funciones, reglamentos y competencias

2.4.1.3 Actividades turísticas actuales y a desarrollarse durante el periodo 2016.

2.4.1.4 Proyectos turísticos a ejecutarse a corto, mediano y largo plazo.

### **2.4.2 Gobiernos Autónomos Descentralizados - GADs parroquiales**

2.4.2.1 Descripción

2.4.2.2 Funciones, reglamentos y competencias

2.4.2.3 Actividades turísticas actuales y a desarrollarse durante el periodo 2016.

2.4.2.4 Proyectos turísticos a ejecutarse a corto, mediano y largo plazo.

## **Capítulo 3.**

### **ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS Y TÀCTICAS DE LAS ENTIDADES QUE REGULAN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE CUENCA (2016).**

3.1 Consecuencias de la administración turística en Cuenca de los últimos cinco años (2012-2016).

3.2 Posibles perfiles del talento humano que requieren las entidades que regulan la actividad turística en Cuenca.

3.3 Propuesta de un modelo de organización que requiere la actividad turística en Cuenca.

3.4 Perspectivas a largo plazo de las entidades que regulan la actividad turística en Cuenca.



**Universidad de Cuenca**

**Conclusiones**

**Bibliografía**

**Anexos**